



ITS
Institut
Teknologi
Sepuluh Nopember

TUGAS AKHIR - KS 141501

**ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI GOJEK DARI
PERSPEKTIF PENGGUNA MASYARAKAT
SURABAYA MENGGUNAKAN *INFORMATION
SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM)***

***ANALYSIS OF GOJEK APPLICATION SUCCESS
FROM USER PERSPECTIVES USING
INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL
(ISSM)***

**VICI DWISA HUSE
NRP 5210 100 161**

**Dosen Pembimbing
Dr. Apol Pribadi, S.T., M.T.**

**DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2017**



ITS
Institut
Teknologi
Sepuluh Nopember

TUGAS AKHIR - KS 141501

**ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI GOJEK DARI
PERSPEKTIF PENGGUNA MASYARAKAT
SURABAYA MENGGUNAKAN INFORMATION
SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM)**

VICI DWISA HUSE
NRP 5210 100 161

Dosen Pembimbing
Dr. Apol Pribadi, S.T., M.T.

DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2017



ITS
Institut
Teknologi
Sepuluh Nopember

FINAL PROJECT - KS141501

**ANALYSIS OF GOJEK APPLICATION SUCCESS
FROM USER PERSPECTIVES USING
INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL
(ISSM)**

VICI DWISA HUSE
NRP 5210 100 161

Supervisor I
Dr. Apol Pribadi, S.T., M.T.

INFORMATION SYSTEM DEPARTMENT
Faculty of Information Technology
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2017

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI GOJEK DARI PERSPEKTIF PENGGUNA MASYARAKAT SURABAYA MENGGUNAKAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM)

TUGAS AKHIR

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada

Departemen Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh :

VICI DWISA HUSE
5210 100 161

Surabaya, Juli 2017

**KEPALA
DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI**


Dr. Ir. Aris Tjahvanto, M.Kom
NIP 196503101991021001

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI GOJEK DARI PERSPEKTIF PENGGUNA MASYARAKAT SURABAYA MENGGUNAKAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM)

TUGAS AKHIR

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada
Departemen Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh :

VICI DWISA HUSE

5210 100 161

Disetujui Tim Penguji :

Tanggal Ujian : 10 Juli 2017
Periode Wisuda : September 2017

Dr. Apol Pribadi, S.T., M.T.

(Pembimbing I)

Tony Dwi Susanto, S.T., M.T., Ph.D.

(Penguji I)

Sholiq, .S.T., M.Kom, M.SA

(Penguji II)

ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI GOJEK DARI PERSPEKTIF PENGGUNA MASYARAKAT SURABAYA MENGGUNAKAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM)

Nama Mahasiswa : Vici Dwisa Huse
NRP : 5210 100 161
Departemen : Sistem Informasi FTIF-ITS
Dosen Pembimbing 1 : Dr. Apol Pribadi, S.T., M.T.

ABSTRAK

Penelitian ini Penelitian ini mencoba membuktikan teori DeLone dan McLean dalam konsep ISSM. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang mendorong dan menghambat kesuksesan aplikasi Go-Jek, serta menyusun strategi peningkatan kesuksesan aplikasi Go-Jek. Penelitian ini dilakukan di Kota Surabaya.

Data yang digunakan yaitu 203 responden . Sebelum dilakukan pengolahan data menggunakan GSCA, dilakukan Uji validitas, reliabilitas dan linearitas dari tiap indikator dari kualitas layanan, kualitas informasi, kualitas sistem, kepuasan pengguna serta dampak individu. Pengujian dilakukan menggunakan SPSS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem dan kepuasan layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dan kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Niat Pengguna.

Kata Kunci: Go-Jek, ISSM, GeSCA

Halaman ini sengaja dikosongkan

ANALYSIS OF GOJEK APPLICATION SUCCESS FROM USER PERSPECTIVES USING INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM)

Student Name : VICI DWISA HUSE
NRP : 5210 100 161
Department : Sistem Informasi FTIF-ITS
Supervisor 1 : Dr. Apol Pribadi, S.T., M.T.

ABSTRACT

This study tries to prove the theory of DeLone and McLean in concept ISSM. The purpose of this study to determine the factors that drive and impede the success of Go-Jek applications, and to develop a strategy to increase the success of Go-Jek application. This research was conducted in the city of Surabaya.

The data used are 203 respondents. Prior to processing the data using GSCA, do test the validity, reliability and linearity of each indicator of the quality of service, information quality, system quality, user satisfaction and individual impact. Testing was performed using SPSS. The results of this study indicate that the quality of information, quality systems and service satisfaction significant positive effect on user satisfaction. And user satisfaction have a significant positive effect on the User Interest.

Keywords: Go-Jek, ISSM, GeSCA

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan pada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan ridhonya kepada penulis serta sholawat dan salam semoga terlimpahkan pada kehadiran Nabi Muhammad SAW suri tauladan sepanjang zaman, sehingga dapat menyelesaikan buku tugas akhir dengan judul

“ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI GOJEK DARI PERSPEKTIF PENGGUNA MASYARAKAT SURABAYA MENGGUNAKAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM)

sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer di Departemen Sistem Informasi – Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan doa, dukungan, bimbingan, arahan, bantuan, dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini, yaitu kepada:

1. Ir. Husin Tanto, Elly Rosanti, B.Sc serta Moch. Anugerah Huse, S.T.P selaku orang tua dan kakak dari penulis yang selalu memberikan doa dan motivasi yang tak henti – hentinya.
2. Bapak Dr. Apol Pribadi, ST., MT. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dengan penuh kesabaran selama pengerjaan tugas akhir ini.
3. Bapak Tony Dwi Susanto, S.T., M.T., Ph.D. selaku dosen penguji I dan Sholiq, S.T., M.Kom, M.SA selaku penguji II yang telah memudahkan sidang akhir penulis.
4. Bapak Edwin Riksakomara, S.Kom., MBA. selaku dosen wali yang memberikan arahan terkait studi di Departemen Sistem Informasi ITS.

5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta Karyawan Departemen Sistem Informasi ITS yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama berkuliah di Departemen Sistem Informasi ITS.
6. Bapak Hermono, admin serta anggota laboratorium Manajemen Sistem Informasi (MSI) yang telah memberikan bantuan serta dukungan kepada penulis.
7. Regita Mega Fitria selaku teman terdekat penulis yang selalu memberikan support dan mendampingi penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
8. Keluarga Besar #WB_CREW yang selalu menemani dikala suka dan duka.
9. Kawan - kawan seperjuangan Sistem Informasi 2010.
10. Berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dan belum sempat penulis sebutkan satu per satu.

Besar harapan penulis bahwa penelitian tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi Departemen Sistem Informasi. Meskipun demikian, penulis juga menyadari banyaknya kesalahan dan kekurangan dari penulis dalam penyajian tugas akhir ini. Kritik dan saran sangat terbuka bagi penulis demi perbaikan tugas akhir ini. Terimakasih.
Wassalamualaikum Wr. Wb.

Surabaya, Juli 2017

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I 1	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Tugas Akhir	4
1.5 Manfaat Tugas Akhir	5
1.6 Sistematika Pembahasan	6
BAB II 9	
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 PT. Go-Jek Indonesia	9
2.2 <i>Information System Succes Model (ISSM)</i>	10
2.3 Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>).....	12
2.3.1 Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	13
2.3.2 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	14
2.3.3 Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	14
2.3.4 Niat Penggunaan (<i>Intention To Use</i>) dan Penggunaan (<i>Use</i>).....	15
2.3.5 Manfaat bersih (<i>Net Benefit</i>)	15
2.4 <i>Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)</i>	15
2.5 <i>Structural Equation Modelling (SEM)</i>	16

2.5.1 SEM GeSCA	16
2.5.2 Merancang Model Struktural.....	18
2.5.3 Merancang Model Pengukuran	18
2.5.4 Mengkonstruksi Diagram Jalur	18
2.5.5 Konversi Diagram Jalur ke Dalam Persamaan...	19
2.5.6 Pendugaan Parameter	19
2.5.7 Goodness of Fit	19
2.5.8 Pengujian Hipotesis.....	20
BAB III 21	
KERANGKA KONSEPTUAL	21
3.1 Penelitian Terdahulu	21
3.2 Model Konseptual	25
BAB IV 29	
PERANCANGAN	29
4.1 Kerangka Teoritis.....	29
4.2 Tahap Persiapan	31
4.3 Penentuan Dimensi	31
4.4 Pembuatan Model	33
4.5 Penyusunan Kuesioner.....	33
4.6 Pengumpulan Data 1	33
4.7 Pengumpulan Data 2	34
4.8 Analisis Data	34
4.9 Pengujian Hipotesis.....	35
4.10Tahap Akhir	35
BAB V 37	
IMPLEMENTASI.....	37

5.1 Analisis Statistik Deskriptif	37
5.1.1 Analisis Deskriptif Profil Responden.....	37
5.1.2 Analisis Deskriptif Data Kuesioner.....	42
5.2 Analisis Inferensial	51
5.2.1 Uji Asumsi Kualitas Pengukuran	52
5.2.2 Identifikasi Goodness of FIT.....	58
5.2.3 Identifikasi <i>R-Square</i>	60
5.2.4 Identifikasi Model Pengukuran	61
5.2.5 Identifikasi Model Struktural	71
BAB VI 75	
HASIL DAN PEMBAHASAN	75
6.1 Pengujian Hipotesis.....	75
6.2 Pembahasan.....	79
6.2.1 Faktor - faktor Yang Mendorong Kesuksesan Aplikasi Go-Jek.....	79
6.2.2 Faktor - faktor Yang Menghambat Kesuksesan Aplikasi Go-Jek.....	80
6.2.3 Strategi Untuk Meningkatkan Kesuksesan Aplikasi Go-Jek Dilihat Dari Faktor - faktor Pendorong dan Penghambat Kesuksesan Aplikasi Go-Jek Dari Perspektif Pengguna	83
BAB VII 87	
KESIMPULAN DAN SARAN	87
7.1 Kesimpulan	87
7.2 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN A.....	A-1

KUESIONER PENELITIAN..... A-1
LAMPIRAN B..... B-1
INPUT DATA KUISIONER..... B-1
LAMPIRAN C..... C-1
DATA HASIL KUISIONER..... C-1
LAMPIRAN D..... D-1
DESKRIPSI PROFIL RESPONDEN D-1
LAMPIRAN E E-1
DESKRIPSI VARIABEL..... E-1
LAMPIRAN FF-1
VALIDITAS dan RELIABILITASF-1
LAMPIRAN G G-1
HASIL UJI GESCA..... G-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model ISSM Pertama (Dwivedi, Y. K., Wade, M. R., & Schneberger, S. L., 2012).....	12
Gambar 2 Model ISSM Terbaru Dwivedi, Y. K., Wade, M. R., & Schneberger, S. L., 2012).....	12
Gambar 3 Tahap Analisis GeSCA	17
Gambar 4 Diagram Jalur Penelitian	18
Gambar 5 ISSM APLIKASI GOJEK	25
Gambar 6 Alur Penelitian Tugas Akhir	29
Gambar 7 Kerangka Teoritis Penelitian.....	30

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Table 1 Penelitian Sebelumnya.....	21
Table 2 Variabel dan Dimensi Penelitian	31

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini, akan dijelaskan tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Tugas Akhir, Manfaat Kegiatan Tugas Akhir dan Relevansi dengan laboratorium MSI.

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi memiliki peran signifikan dalam berbagai aspek kehidupan. Teknologi informasi memungkinkan berbagai jenis informasi yang penting dan dibutuhkan oleh masyarakat dapat dengan mudah diakses dan dimanfaatkan, sehingga memperlancar proses dan aktivitas yang dijalankan demi mencapai tujuan peningkatan kesejahteraan hidup [1]. Salah satu bentuk teknologi informasi yang memiliki dampak langsung terhadap masyarakat adalah sistem informasi yang diintegrasikan ke dalam bidang-bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat banyak, misalnya pada bidang transportasi umum.

Sistem informasi dipahami sebagai seperangkat komponen yang saling berinteraksi untuk menghasilkan informasi yang dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan, pelaksanaan koordinasi dan pengawasan, serta untuk bahan analisa dan pengembangan [2]. Mengingat bidang transportasi adalah bidang kunci yang menjadi penggerak roda perekonomian, maka integrasi sistem informasi ke dalam bidang ini merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan karena tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kemudahan perencanaan dan kelancaran proses transportasi [3].

Berdasarkan tujuan utamanya, maka sebuah sistem informasi dapat dikatakan berhasil dalam penerapannya apabila

dapat dibuktikan menghasilkan dampak-dampak atau manfaat positif yang dirasakan oleh penggunanya. Evaluasi atas keberhasilan sistem informasi merupakan topik penelitian yang telah dikonsepsikan sejak awal 1980-an, hingga pada akhirnya ditemukan sebuah konsep evaluasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean yang dikenal dengan nama Information System Success Model (ISSM). Menurut ISSM, sebuah sistem informasi dapat diukur keberhasilan atau kesuksesannya berdasarkan enam faktor kunci, yaitu kualitas informasi, sistem, dan pelayanan (quality of information, system, and service), niat untuk menggunakan (intention to use), kepuasan pengguna (user satisfaction), dan manfaat bersih (net benefit) [4].

DeLone dan McLean menjelaskan dalam ISSM bahwa manfaat bersih (net benefit) adalah sebuah hasil akhir yang dicapai apabila sebuah sistem memiliki kualitas informasi, sistem, dan pelayanan yang baik, dimana ketiga aspek kualitas ini akan menjadi penentu tercapainya kepuasan dan niat penggunaan pada para pengguna sistem informasi, yang berujung pada dirasakannya manfaat bersih atas penggunaan sistem [4]. Meskipun model ini mendapatkan banyak kritikan dan masukan, namun hingga saat ini, model ini masih menjadi alat utama yang digunakan oleh peneliti untuk mengevaluasi kesuksesan sebuah sistem informasi, antara lain penelitian yang dilakukan oleh Purwaningsih [5]; Pamugar, Winarno, & Najib [6]; Groho, Winanro, & Permanasari, 2014); dan Yuliana, Riyadi, & Yuniarto [7]. Masing-masing peneliti tersebut memiliki objek yang berbeda-beda, namun secara umum memiliki hasil yang seragam, bahwa ISSM dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan sistem informasi yang diteliti. Keragaman objek penelitian menghasilkan tambahan wawasan yang memperkaya literatur yang mencoba membuktikan teori DeLone dan McLean dalam konsep ISSM.

Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur kesuksesan dari sebuah sistem

informasi yang memiliki keterkaitan dengan bidang transportasi, yaitu aplikasi Go-Jek. Aplikasi Go-Jek dijadikan objek penelitian mengingat kuatnya fenomena munculnya Go-Jek sebagai sebuah alternatif transportasi yang menawarkan kemudahan dan kecepatan layanan pada masyarakat [8]. Aplikasi ini diluncurkan oleh PT. Go-Jek Indonesia, yang dikenal sebagai sebuah perusahaan teknologi yang berorientasi sosial [9].

Kemunculan Go-Jek diiringi oleh beberapa permasalahan yang berakar dari ketidaksetujuan dan protes dari pengendara ojek tradisional yang terancam pangsa pasarnya. Hal ini disebabkan karena Go-Jek memberikan penentuan tarif yang didasarkan pada perhitungan jarak tempuh yang seragam untuk semua rute dan harus diterapkan oleh semua pengemudi Go-Jek, dimana hal ini menjadi pembeda utama antara tarif Go-Jek dan tarif ojek tradisional yang seringkali memberikan harga tinggi memanfaatkan situasi dan kondisi yang ada. Selain itu, kemudahan pelanggan untuk menggunakan jasa Go-Jek menjadi semakin meningkat sejak PT. Go-Jek meluncurkan aplikasi Go-Jek, sehingga pelanggan hanya cukup memesan jasa Go-Jek lewat aplikasi tersebut secara online, tanpa perlu turun ke jalan seperti ketika memerlukan jasa ojek tradisional [10].

Penjelasan di atas menunjukkan peran penting dari aplikasi Go-Jek, baik dalam mendukung perkembangan Go-Jek maupun dalam memudahkan masyarakat untuk menggunakan jasa Go-Jek. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk membuktikan secara ilmiah mengenai kesuksesan aplikasi Go-Jek menggunakan konsep Information System Success Model (ISSM) yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean. Sudut pandang yang diambil dari penelitian ini adalah sudut pandang pengguna dalam aspek kepuasan dan niat untuk menggunakan aplikasi Go-Jek.

1.2 Perumusan Masalah

Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut:

1. Apa sajakah faktor-faktor yang mendorong kesuksesan aplikasi Go-Jek?
2. Apa sajakah faktor-faktor yang menghambat kesuksesan aplikasi Go-Jek?
3. Apa sajakah strategi untuk meningkatkan kesuksesan aplikasi gojek dilihat dari faktor-faktor pendorong dan penghambat kesuksesan aplikasi gojek dari prespektif pengguna?

1.3 Batasan Masalah

Batasan permasalahan dalam tugas akhir ini adalah:

1. Fokus dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan dan niat penggunaan dari pengguna aplikasi Go-Jek.
2. Sampel penelitian terdiri dari para pengguna aplikasi Go-Jek yang ada di Surabaya.
3. Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner untuk mengukur kepuasan dan niat pengguna aplikasi Go-Jek.

1.4 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan dari pengerjaan tugas akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendorong kesuksesan aplikasi Go-Jek
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat kesuksesan aplikasi Go-Jek
3. Untuk memberikan rekomendasi strategi untuk meningkatkan kesuksesan aplikasi gojek dilihat dari faktor-faktor pendorong dan penghambat kesuksesan aplikasi gojek dari prespektif pengguna.

1.5 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat yang diberikan dengan adanya tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

a) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu tambahan referensi dalam bidang keilmuan sistem informasi, terutama yang berfokus pada kajian atas kesuksesan sistem informasi. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengangkat kembali topik penelitian terkait pengukuran kesuksesan sistem informasi menggunakan ISSM DeLone dan McLean.

b) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada beberapa pihak, antara lain:

a) PT. Go-Jek

Berdasarkan temuan penelitian ini, maka PT. Go-Jek dapat lebih mengetahui mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan aplikasi Go-Jek yang dimiliki, sehingga dapat melakukan evaluasi dan pengembangan-pengembangan untuk lebih meningkatkan kesuksesan aplikasi Go-Jek.

b) Masyarakat pengguna aplikasi Go-Jek

Masyarakat yang menjadi pengguna aplikasi Go-Jek dapat lebih mengetahui tentang aplikasi tersebut, terutama terkait kualitas informasi, sistem, dan layanan yang ditawarkan oleh PT Gojek Indonesia.

c) Pengendara ojek yang menjadi mitra PT Go-Jek Indonesia

Para pengendara ojek dapat lebih memahami bahwa bentuk layanan yang diberikan merupakan salah satu faktor penting yang dapat menyebabkan meningkatnya kepuasan dan niat pelanggan untuk menggunakan aplikasi Go-Jek.

1.6 Sistematika Pembahasan

Secara garis besar Penulisan dalam Tugas Akhir ini terbagi dalam enam Bab, dimana materi dari setiap bab dapat dituliskan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisi pendahuluan yang menjelaskan mengenai latar belakang permasalahan, tujuan dari Tugas Akhir, manfaat Tugas Akhir, perumusan masalah, batasan masalah serta sistematika yang digunakan dalam penulisan buku tugas akhir ini.

BAB II : Kajian Pustaka

Pada bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang mendukung penelitian tugas akhir. Dalam penelitian ini kajian pustaka yang digunakan penulis yaitu tentang kepuasan pengguna, dampak individual, Structural Equation Model (SEM), Statistical Product and Service Solutions (SPSS), dan Generalized structured component analysis (GSCA).

BAB III : Kerangka Konseptual

Dalam bab ini, menjelaskan mengenai kerangka konseptual perubahan model pada penelitian Tugas Akhir berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti sebelumnya. Sehingga dijelaskan lebih detail mengenai penggunaan variabel dalam penelitian, perubahan model, penyusunan hipotesis penelitian, serta devinisi operasional yang digunakan.

BAB IV : Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan mengenai metode yang dilakukan penulis untuk menyelesaikan permasalahan tugas akhir. Metode penelitian yang

dilakukan penulis diulas apa bab 4, antara lain : penentuan variabel pengukuran, desain penelitian, gambaran umum objek penelitian, penentuan populasi dan sampel, serta penentuan jenis dan metode pengumpulan data.

BAB V : Hasil dan Pembahasan

Bab ini akan membahas mengenai hasil serta analisa data yang didapatkan dari penyebaran kuesioner di Departemen Sistem Informasi ITS Surabaya. Analisa yang dilakukan adalah analisa deskriptif statistic yaitu realibilitas, validitas dan linearitas menggunakan tools SPSS dan Analisa Inferensial menggunakan tools GeSCA

BAB VI : Penutup

Bab ini menjelaskan tentang analisis hasil yang telah diolah pada bab V. Dari analisis tersebut menghasilkan kesimpulan keseluruhan mengenai hasil penelitian serta saran dalam pengimplementasian tools pembelajaran di Departemen Sistem Informasi ITS Surabaya.

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 PT. Go-Jek Indonesia

PT. Go-Jek Indonesia adalah sebuah perusahaan teknologi yang berorientasi sosial dengan tujuan utama untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai bidang sektor informal di Indonesia. Prinsip utama yang dijunjung tinggi dalam pemberian layanan oleh PT. Go-Jek adalah kecepatan, inovasi, dan dampak sosial. PT. Go-Jek telah beroperasi di 10 kota besar di Indonesia, antara lain Jakarta, Bandung, Bali, Surabaya, Makassar, Yogyakarta, Medan, Semarang, Palembang, dan Balikpapan, dengan mitra kerja yang terdiri dari 200.000 pengemudi ojek sebagai mitra kerja, yang siap memberikan layanan transportasi maupun *delivery*. Secara spesifik, jenis-jenis layanan PT. Go-Jek antara lain: [9]

1. Go-Ride, yaitu layanan transportasi sepeda motor yang dapat mengantarkan pelanggan ke berbagai tempat secara cepat dan mudah.
2. Go-Food, yaitu layanan pesan dan antar makanan, yang memungkinkan pelanggan untuk memesan makanan dari restoran favorit dengan cepat dan tepat. Berkaitan dengan layanan ini, PT. Go-Jek telah memiliki daftar 30.000 restoran yang dapat dipilih pelanggan.
3. Go-Mart, yaitu layanan belanja yang diberikan kepada pelanggan, sehingga pelanggan dapat dibantu untuk berbelanja aneka jenis barang di berbagai jenis dan tempat toko yang diinginkan.
4. Go-Massage, yaitu layanan pijat kesehatan profesional langsung ke tempat pelanggan.

5. Go-Glam, yaitu layanan jasa perawatan kecantikan untuk manicure-pedicure, cream bath, waxing, dan berbagai jenis perawatan lain.
6. Go-Busway, yaitu layanan untuk memonitor jadwal layanan bus Transjakarta dan memesan go-ride untuk mengantar pelanggan ke tempat menunggu bus.
7. Go-Car, yaitu layanan transportasi menggunakan mobil yang dapat mengantar pelanggan ke berbagai tempat tujuan.
8. Go-Send, yaitu layanan kurir instan yang dapat digunakan pelanggan untuk mengirim surat atau barang dalam waktu 60 menit.
9. Go-Box, yaitu layanan pindah barang ukurang besar menggunakan truk bak/blind van.
10. Go-Clean, yaitu layanan jasa kebersihan profesional untuk membersihkan tempat pelanggan.
11. Go-Tix, yaitu layanan informasi acara dengan akses pembelian dan pengantara tiket langsung ke pelanggan.

Go-Pay, yaitu layanan dompet virtual untuk transaksi pelanggan dalam aplikasi Go-Jek.

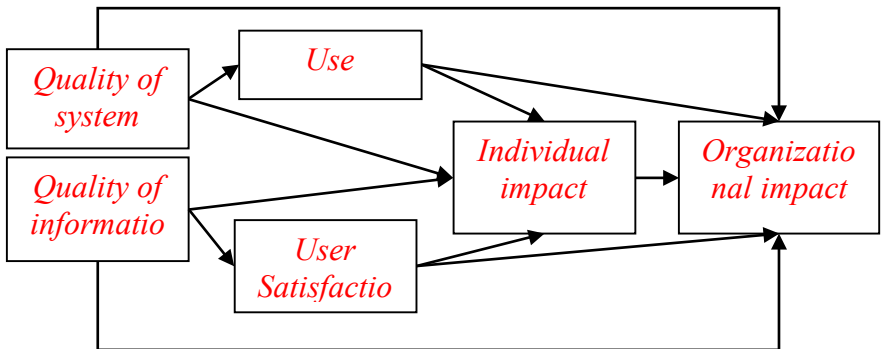
2.2 *Information System Succes Model (ISSM)*

Penerapan sistem informasi (SI) perlu dikaji tingkat kesuksesannya. Hal ini menjadi pokok utama bahasan para pakar hingga pada tahun 1980 ketika Peter Keen menyampaikan sebuah argumen yang mempertanyakan mengenai fokus penelitian mengenai SI. Untuk dapat menjawab pertanyaan tersebut, banyak peneliti berupaya mengemukakan pendapatnya melalui pengajuan variabel-variabel yang menjadi fokus pengukuran kesuksesan SI. Hal ini menyebabkan tingginya ragam konsep yang muncul untuk berusaha menjelaskan aspek-aspek kesuksesan SI, yang menyebabkan kerumitan dalam pengambilan kesimpulan yang dapat digunakan secara menyeluruh untuk mengukur penerapan SI yang sukses. Oleh karena itu, DeLone dan McLean

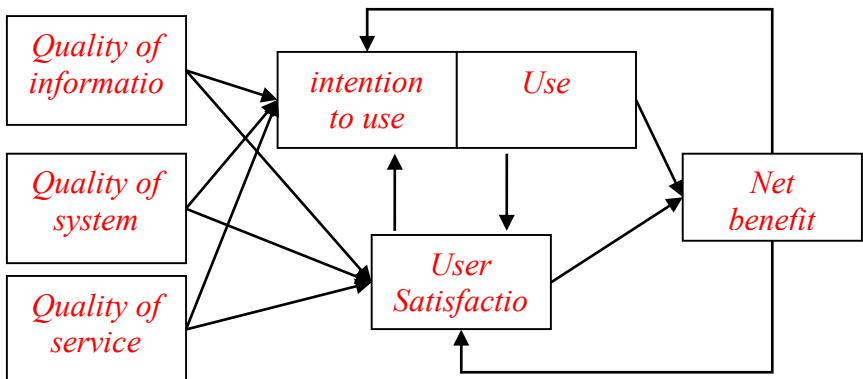
mengembangkan dan memperkenalkan konsep Information System Success Model (ISSM) yang pertama pada tahun 1992 [4].

Konsep ISSM yang dikemukakan pertama kali oleh DeLone dan McLean menjelaskan pengukuran kesuksesan sistem informasi menggunakan enam dimensi yang terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individual, dan dampak organisasional. Konsep ISSM dengan enam dimensi ini selanjutnya menjadi acuan dalam melakukan analisis atas kesuksesan sistem informasi, hingga 10 tahun kemudian dilakukan pengembangan konsep ISSM tersebut oleh DeLone dan McLean dengan beberapa perbedaan utama yang terletak pada: 1) penambahan kualitas pelayanan untuk merefleksikan pentingnya pelayanan dan dukungan dalam sistem komersial; 2) penambahan dimensi niat untuk menggunakan untuk mengukur sikap pengguna sebagai alternatif pengukuran dari penggunaan; dan 3) penggabungan dari dampak individual dan dampak organisasional menjadi satu dimensi, yaitu manfaat bersih. Dengan demikian, konsep ISSM yang baru memiliki enam dimensi yang terdiri dari: kualitas informasi, sistem, dan pelayanan (*quality of information, system, and service*), niat untuk menggunakan (*intention to use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*) [4].

Konsep ini menjelaskan bahwa sebuah sistem dapat dinilai kesuksesannya berdasarkan kualitas dari aspek informasi, sistem, dan pelayanannya, dimana karakteristik dari aspek-aspek tersebut mempengaruhi niat penggunaan, penggunaan selanjutnya dan kepuasan dari pengguna sistem. Pada akhirnya, penggunaan sistem akan memberikan manfaat tertentu, yang selanjutnya akan memberikan pengaruh, yang dapat bersifat positif atau negatif, terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan selanjutnya dari sistem informasi [4]. Konsep ISSM ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1 Model ISSM Pertama (Dwivedi, Y. K., Wade, M. R., & Schneberger, S. L., 2012).



Gambar 2 Model ISSM Terbaru Dwivedi, Y. K., Wade, M. R., & Schneberger, S. L., 2012).

2.3 Kualitas Sistem (*System Quality*)

Dimensi kualitas sistem membentuk karakteristik dari keseluruhan sistem informasi, sehingga pada dasarnya,

pengukuran terhadap kualitas sistem merupakan pengukuran terhadap sistem informasi secara umum. Pengukuran terhadap kualitas sistem berfokus pada aspek kegunaan (*usability*) dan karakteristik kinerja dari sistem yang dianalisis [4]. Aspek kegunaan dalam hal ini menyangkut kegunaan dari sisi software dan hardware, yang menunjukkan kemampuan dari software dan hardware dalam mengolah dan menyajikan informasi yang dibutuhkan pengguna [11].

Berdasarkan penjelasan mengenai kualitas sistem tersebut, maka dapat diketahui bahwa pengukuran dari kualitas sistem informasi merupakan pengukuran yang bersifat subjektif karena didasarkan pada persepsi dari pengguna atas pengalaman yang didapat dari menggunakan sebuah sistem informasi. Secara spesifik, persepsi pengguna yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem mengacu pada indikator-indikator antara lain: *system flexibility*, *system integration*, *time to respon*, *error recovery*, *convinience of access*, dan *language* [11].

2.3.1 Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Dimensi kualitas informasi dari ISSM menjelaskan karakteristik yang diinginkan dari hasil sistem informasi. Pengukuran pada dimensi ini berfokus pada pengukuran dari kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dan kegunaannya terhadap pengguna, sehingga dimensi ini disebut sebagai dimensi yang menjadi dasar terciptanya kepuasan pengguna [4]. Berdasarkan hal tersebut, maka kualitas informasi diukur berdasarkan persepsi pengguna atas kualitas dari informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Dimensi kualitas informasi diukur berdasarkan indikator *completedness*, *precision*, *reliability*, *currency*, dan *format of output* [11].

2.3.2 Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Dimensi kualitas pelayanan menjelaskan kualitas dari dukungan yang diberikan oleh departemen SI dan staf teknologi informasi dalam menyampaikan pelayanan kepada pengguna SI. Dimensi ini pada awalnya tidak diikutsertakan dalam ISSM yang pertama kali dikemukakan oleh DeLone dan McLean, namun kemudian dipertimbangkan dan dijadikan salah satu dimensi dalam ISSM yang *ter-update* [4]. Kualitas pelayanan menggambarkan perbandingan antara harapan dan persepsi pengguna atas pelayanan yang diterima dalam menggunakan sebuah sistem informasi [11]. Dimensi ini dapat diukur menggunakan tiga indikator, yaitu *assurance*, *system empathy*, dan *system responsiveness*.

2.3.3 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Dimensi kepuasan pengguna menjelaskan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna setelah menggunakan sistem informasi [4]. Mengadaptasi konsep ISSM yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean, pengukuran terhadap kepuasan pengguna dapat dilakukan dengan berfokus pada pengukuran atas kepuasan pengguna terhadap informasi yang dihasilkan oleh sistem, dan kepuasan pengguna secara menyeluruh. [11] Kepuasan informasi menjelaskan perbedaan antara informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dan informasi yang dihasilkan oleh sistem dan diterima oleh pengguna, sedangkan kepuasan menyeluruh merupakan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna atas keseluruhan sistem yang telah digunakan.

2.3.4 Niat Penggunaan (*Intention To Use*) dan Penggunaan (*Use*)

Dimensi niat penggunaan menjelaskan tingkat dan tatacara penggunaan dari sistem informasi oleh pengguna. Pengguna yang memiliki niat dalam menggunakan sistem informasi akan menunjukkan sikap dan usaha untuk tetap menggunakan sistem informasi demi mendapatkan informasi atau untuk memenuhi kepentingannya, serta akan menjadikan pengalaman penggunaan sistem informasi sebagai dasar untuk memberikan rekomendasi ke pihak lain [12]. Pengukuran terhadap niat penggunaan sistem informasi dilakukan dengan mengukur intensitas penggunaan nyata dari sistem informasi tersebut, yang meliputi frekuensi penggunaan sistem informasi oleh pengguna dan penggunaan sistem informasi setiap hari [13].

2.3.5 Manfaat bersih (*Net Benefit*)

Manfaat bersih dari sebuah sistem informasi merupakan manfaat yang dapat dirasakan oleh semua penggunanya, baik dalam tingkat individual maupun organisasional. Secara operasional, manfaat ini dapat berupa dampak dari sistem informasi yang mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, mengurangi tingkat kesalahan, memperlancar komunikasi [14].

2.4 *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*

Analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program *Statistical Package For The Social Sciences* (SPSS), yaitu sebuah program yang dirancang untuk membantu perhitungan data menggunakan metode statistik yang lebih mudah untuk dioperasionalkan dibandingkan perangkat lunak statistik lainnya [15]. Penggunaan program SPSS

dalam penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian deskriptif, validitas dan reliabilitas, dan uji linieritas.

1. Uji Deskriptif

Data penelitian yang didapatkan perlu diuji secara deskriptif untuk mengetahui beberapa aspek penting dari data tersebut, antara lain terkait frekuensi data, median, mean, standar deviasi, dan nilai minimum dan maksimum.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat akurasi dari skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian. Uji validitas dapat dilakukan dengan beberapa cara, antara lain menggunakan korelasi product moment pearson dan analisis faktor. Uji reliabilitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengukur konsistensi hasil yang didapatkan oleh skala pengukuran sebagai dasar kepercayaan dan keandalan dari skala pengukuran yang digunakan. Skala pengukuran dikatakan memiliki keandalan atau reliabel apabila hasil yang didapatkan menunjukkan konsistensi dari satu pengukuran ke pengukuran yang lain dengan aspek yang sama.

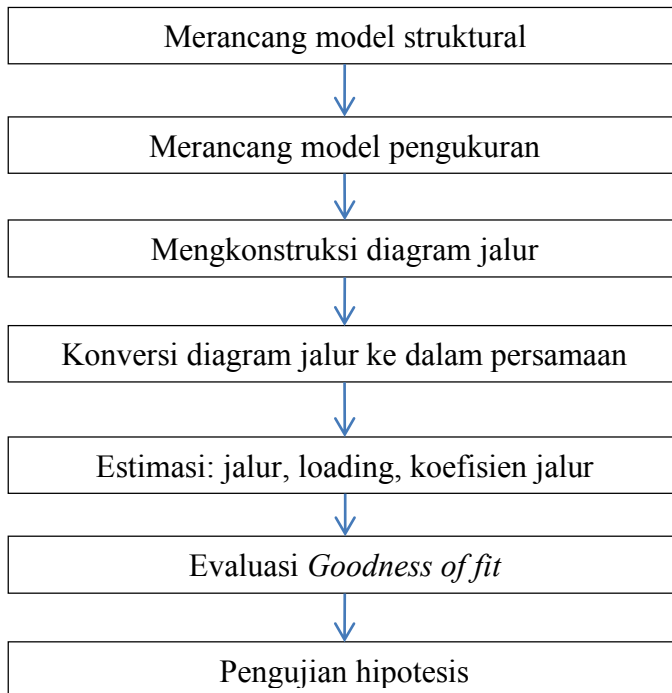
2.5 *Structural Equation Modelling (SEM)*

SEM merupakan sebuah instrumen analisis statistik atau program olah data yang digunakan untuk melakukan analisis multivariat pada model yang memiliki kerumitan tingkat tinggi, yang melibatkan sejumlah variabel independen dan dependen yang membentuk hubungan kausal dalam penelitian [16]. SEM yang digunakan pada penelitian ini adalah SEM GeSCA.

2.5.1 SEM GeSCA

SEM GeSCA merupakan jenis instrumen analisis SEM yang memiliki beberapa keunggulan dibandingkan instrumen analisis SEM yang lain, seperti PLS dan AMOS. GeSCA mendefinisikan kriteria-kriteria optimasi global dan

mengoptimisasikannya melalui proses iterasi [17]. GeSCA memiliki model pengukuran yang dapat menjelaskan keterhubungan antara konstruk dan indikatornya, serta keterhubungan antar konstruk dalam model [18]. Pendugaan parameter dalam GeSCA dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuadran terkecil untuk menghasilkan prediksi atau konfirmasi berbasis model struktural yang akurat [19]. Tahapan dalam analisis GeSCA dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 3 Tahap Analisis GeSCA

2.5.2 Merancang Model Struktural

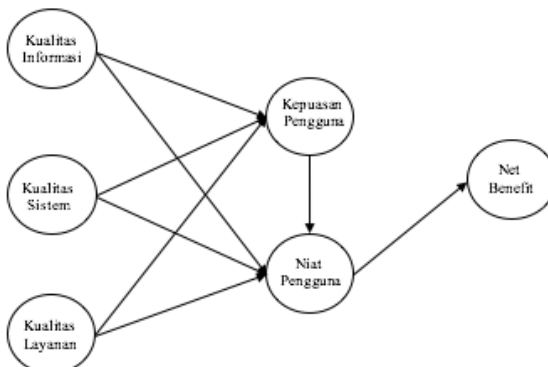
Dasar perancangan model struktural adalah rumusan masalah dan hipotesis penelitian, sedangkan dasar dari perancangan hubungan antar variabel, dan antara variabel dan indikator dapat beragam, antara lain dari hasil penelitian sebelumnya, keterhubungan berdasar teori, peraturan perundangan, maupun dari logika rasional.

2.5.3 Merancang Model Pengukuran

Mengacu pada dasar perancangan hubungan antar variabel dan indikator yang beragam, selanjutnya ditentukan jenis variabel yang diteliti, apakah bersifat formatif atau reflektif. Penentuan ini memiliki peran penting karena menjadi dasar pelaksanaan analisis GeSCA selanjutnya dan mempengaruhi hasil akhir yang didapatkan.

2.5.4 Mengkonstruksi Diagram Jalur

Berdasarkan model struktural dan model pengukuran yang telah dirancang pada tahapan sebelumnya, selanjutnya dilakukan pengkonstruksian diagram jalur. Diagram jalur penelitian ini dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 4 Diagram Jalur Penelitian

2.5.5 Konversi Diagram Jalur ke Dalam Persamaan

Tahapan ini dilakukan dengan 2 langkah, yaitu pembuatan model pengukuran (measurement model) yang menggambarkan keterhubungan antara variabel laten dengan indikatornya; dan pembuatan model struktural (structural model), yang menggambarkan keterhubungan antar variabel laten berdasarkan teori.

2.5.6 Pendugaan Parameter

Terdapat beberapa parameter yang diestimasi pada tahapan ini, yaitu:

- a. *Weight/loading estimate* yang digunakan untuk menghitung data variabel laten; konsep eigen values dan eigen vectors.
- b. *Path estimates* yang menghubungkan antar variabel laten (koefisien jalur); *least square method: Alternating Least Square* (ALS) dengan interaksi.
- c. Rerata dari penduga parameter (*resampling bootstrap*)
- d. *Interaction variable*.
- e. Pengujian variabel moderasi: membuat variabel laten interaksi, indikatornya adalah perkalian nilai indikator yang dimoderasi dengan yang memoderasi.

2.5.7 Goodness of Fit

Evaluasi goodness of fit dilakukan pada setiap model yang ada dalam analisis GeSCA, baik model pengukuran, model struktural, maupun model keseluruhan. Evaluasi goodness of fit pada model pengukuran dilakukan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen; pada model struktural dilakukan untuk mengetahui kesesuaian model dengan teori dan seberapa besar

kemampuan model untuk menjelaskan data penelitian; pada keseluruhan model merupakan gabungan dari evaluasi goodness of fit pada model pengukuran dan model struktural.

2.5.8 Pengujian Hipotesis

Kriteria pada pengujian hipotesis dalam analisis GeSCA antara lain adalah:

1. Hipotesis statistik untuk *outer model*:
 $H_0 : \lambda_i = 0$ lawan
 $H_1 : \lambda_i \neq 0$
2. Hipotesis statistik untuk *inner model*: variabel laten eksogen terhadap endogen:
 $H_0 : Y_i = 0$ lawan
 $H_1 : Y_i \neq 0$
3. Hipotesis statistik untuk *inner model*: variabel laten endogen terhadap endogen:
 $H_0 : \beta_i = 0$ lawan
 $H_1 : \beta_i \neq 0$
4. Statistik uji: *t-test* $p\text{-value} \leq 0,05$ (alpha 5%); signifikan
5. *Loading/weight* signifikan: indikator bersifat valid
6. Koefisien jalur signifikan: terdapat pengaruh signifikan
 GeSCA tidak mengasumsikan data berdistribusi normal: menggunakan teknik resampling dengan metode *Bootstrap*.

BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL

Pada bagian Kerangka Konseptual, akan dijelaskan mengenai dasar perubahan model yang dilakukan, penelitian sejenis yang digunakan penulis dalam melakukan perubahan model serta perumusan hipotesis penelitian.

3.1 Penelitian Terdahulu

Tabel dibawah ini merupakan daftar penelitian terdahulu mengenai kematangan proses TI :

Table 1 Penelitian Sebelumnya

Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Keterkaitan Penelitian
Analisis kesuksesan penerapan sistem informasi pada sistem informasi pelayanan terpadu (SIPT) online (Studi pada PT Jamsostek (PERSERO)) - Purwaningsih (2010)	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan pengguna dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan. • Dampak yang dirasakan atas penggunaan sistem dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kesesuaian antara teknologi dan tugas, dan kepuasan 	<ul style="list-style-type: none"> • Memiliki kesamaan dalam hal penggunaan model analisa kesuksesan sistem informasi (ISSM) yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean

Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Keterkaitan Penelitian
	pengguna	
<p>Model evaluasi kesuksesan dan penerimaan sistem informasi e-learning pada lembaga diklat pemerintah - Pamugar, Winarno, & Najib (2014)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dikembangkan sebuah model evaluasi dari hasil integrasi antara model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, model penerimaan UTAUT, dan model kesesuaian manusia-organisasi-teknologi HOT fit dengan mengacu pada karakteristik dari lembaga pemerintah yang menjadi objek penelitian. • Model yang dihasilkan dari penelitian dapat menggambarkan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kesuksesan sistem informasi, penerimaan pengguna terhadap sistem informasi, dan kesesuaian antara pengguna, teknologi, dan organisasi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Temuan penelitian Winarmo & Najib (2014) dapat digunakan sebagai referensi dalam menganalisis kesuksesan sistem informasi pada objek penelitian ini menggunakan ISSM memiliki DeLone dan McLean

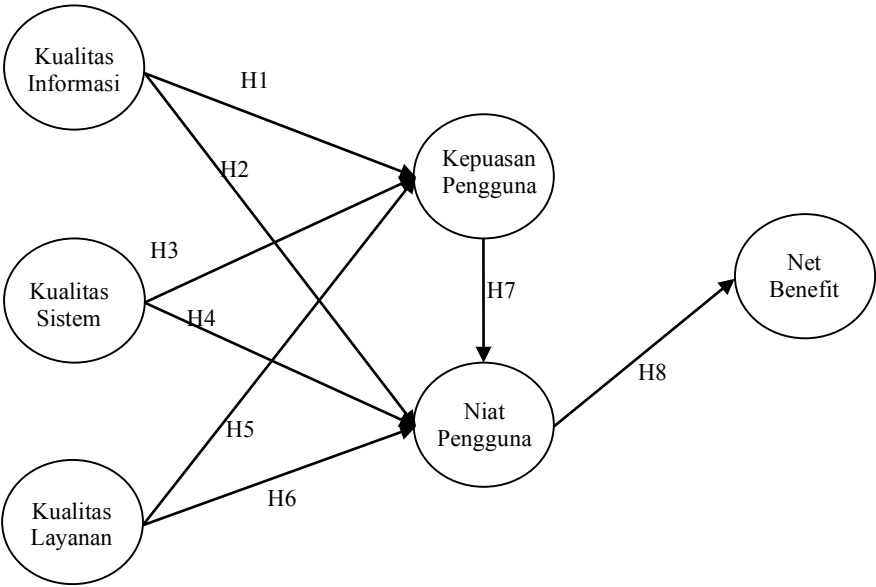
Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Keterkaitan Penelitian
<p>Evaluasi kesuksesan implementasi aplikasi pengelolaan tugas belajar di BPK - Groho, Winanro, & Permanasari (2014)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemudahan penggunaan, namun tidak berpengaruh signifikan terhadap kegunaan yang dirasakan • Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kemudahan penggunaan dan kegunaan yang dirasakan • Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kegunaan yang dirasakan, namun tidak berpengaruh signifikan terhadap kemudahan penggunaan • Kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kegunaan yang dirasakan • Kemudahan 	<ul style="list-style-type: none"> • Temuan penelitian Groho dkk. (2014) dapat digunakan sebagai referensi dalam menganalisis kesuksesan sistem informasi pada objek penelitian ini menggunakan ISSM milik DeLone dan McLean.

Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Keterkaitan Penelitian
	<p>penggunaan dan kegunaan yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih • Secara keseluruhan, ditemukan bahwa implementasi APTB masih belum memenuhi harapan pengguna 	
<p>Analisis kesuksesan sistem informasi perhotelan dengan pendekatan model DeLone dan McLean (studi pada karyawan hotel aria gayayana malang) Yuliana, Riyadi, & Yuniarto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna • Sistem informasi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna • Kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna • Penerapan sistem informasi di Hotel Aria Gayayana dapat 	<ul style="list-style-type: none"> • Penelitian Yuliana dkk. (2016) menjadi acuan dari penelitian ini dalam hal penggunaan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean dalam menganalisis penerapan sistem informasi pada objek penelitian

Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Keterkaitan Penelitian
(2016)	terlaksana dengan baik karena mendapat penilaian tinggi dari para penggunanya	

3.2 Model Konseptual

Berkaitan dengan konteks penelitian ini, maka peneliti berfokus pada analisis terhadap dimensi kepuasan pengguna dan niat penggunaan dari pelanggan terhadap aplikasi Go-jek, sehingga model konseptual yang dirancang pada penelitian ini disederhanakan sebagai berikut:



Gambar 5 ISSM APLIKASI GOJEK

No	Variabel	Indikator	Ket
1	<i>Quality of information</i>	<i>Completeness</i>	Reflektif
		<i>Precision</i>	
		<i>Reliability</i>	
		<i>Currency</i>	
		<i>Format of output</i>	
2	<i>Quality of system</i>	<i>System flexibility</i>	Reflektif
		<i>System integration</i>	
		<i>Time to respond</i>	
		<i>Error recovery</i>	
		<i>Convinience of access</i>	
		<i>Language</i>	
3	<i>Quality of service</i>	<i>Assurance</i>	Reflektif
		<i>Emphaty</i>	
		<i>Responsiveness</i>	
4	<i>User satisfaction</i>	<i>Information satisfaction</i>	Reflektif
		<i>System satisfaction</i>	
5	<i>Intention to use</i>	<i>Daily used time</i>	Reflektif
		<i>Frequency of use</i>	

6	<i>Net Benefit</i>	<i>Incremental Efficiency</i>	Reflektif
		<i>Incremental Effectiveness</i>	

Berdasarkan ISSM Aplikasi Go-jek di atas, maka selanjutnya dijelaskan dimensi-dimensi yang digunakan untuk mengukur kesuksesan aplikasi Go-jek yang terdiri dari kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, dan niat penggunaan.

3.3 Hipotesis Penelitian

Hipotesis 1: kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

Hipotesis 2: kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pengguna

Hipotesis 3: kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

Hipotesis 4: kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pengguna

Hipotesis 5: kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan

Hipotesis 6: kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan

Hipotesis 7: kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan

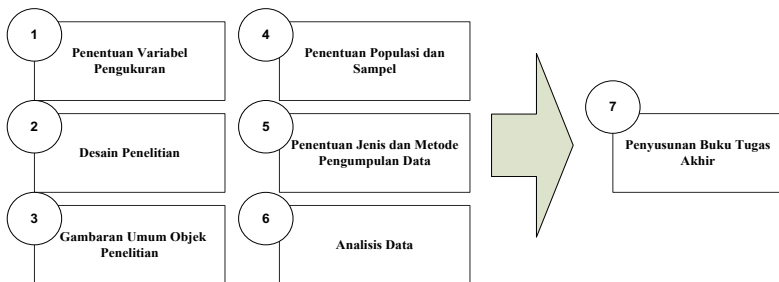
Hipotesis 8: Niat pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap *net benefit*.

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB IV

PERANCANGAN

Metode penelitian atau tahapan pengerjaan merupakan hal yang sangat diperlukan dalam melakukan suatu penelitian, hal ini berlaku juga dalam pengerjaan tugas akhir. Metode penelitian diperlukan sebagai kerangka dan panduan proses pengerjaan tugas akhir, sehingga rangkaian pengerjaan tugas akhir dapat dilakukan secara terarah, teratur, dan sistematis. Berikut ini merupakan tujuh langkah pengerjaan tugas akhir yang dilakukan oleh penulis, yaitu :

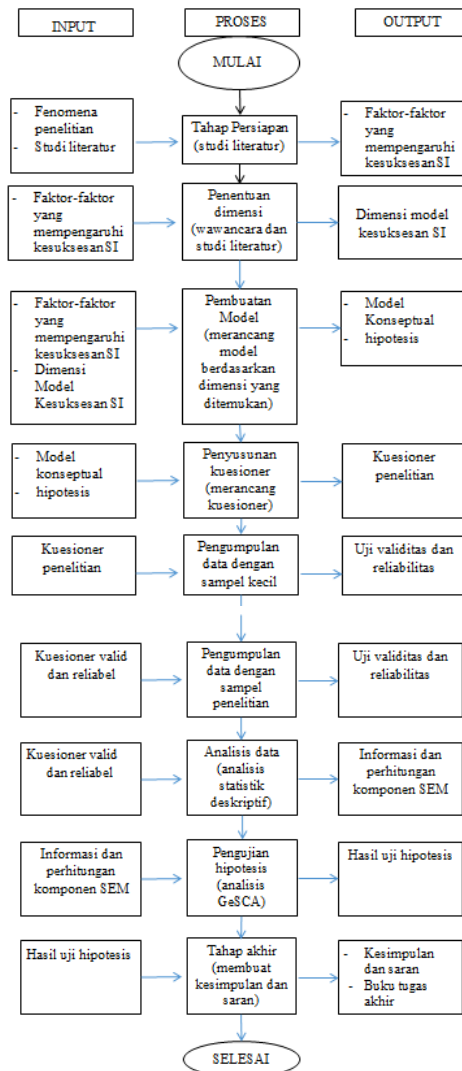


Gambar 6 Alur Penelitian Tugas Akhir

Selanjutnya penulis melakukan pembahasan dari tiap tahapan metode penelitian beserta output secara detail dari tiap tahapan tersebut.

4.1 Kerangka Teoritis

Berdasarkan beberapa hasil penelitian terdahulu, maka kerangka teoritis dengan objek penelitian sebagai berikut:



Gambar 7 Kerangka Teoritis Penelitian

4.2 Tahap Persiapan

Tahap persiapan adalah tahapan paling awal dari pelaksanaan penelitian tugas akhir ini, yang berisi pengumpulan data dan informasi mengenai fenomena penelitian yang ada di objek penelitian melalui studi kasus, dan perumusan faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan melalui kajian literatur, baik dari buku, jurnal, paper, atau sumber lain yang kredibel. Hasil yang didapatkan dari tahap ini berupa faktor-faktor yang kesuksesan dari Sistem informasi yang telah diadaptasi dari teori sesuai dengan permasalahan yang ada di objek penelitian.

4.3 Penentuan Dimensi

Berdasarkan hasil dari tahapan persiapan, maka selanjutnya dilakukan kajian lebih dalam untuk menentukan dimensi dan indikator dari faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi melalui pengumpulan data dan informasi dengan menerapkan metode wawancara dan kajian literatur. Hasil dari tahapan ini berupa dimensi dan indikator dari faktor-faktor kesuksesan yang dapat dijadikan dasar perancangan model kesuksesan sistem informasi pada objek penelitian.

Berdasarkan telaah pustaka dan penyesuaian dengan objek penelitian ini, maka variabel dan dimensi yang digunakan untuk mengukur kesuksesan aplikasi Go-Jek antara lain.

Table 2 Variabel dan Dimensi Penelitian

No	Variabel	Dimensi
1	<i>Quality of Information</i>	<i>Completeness</i>
		<i>Precision</i>
		<i>Reliability</i>

		<i>Currency</i>
		<i>Format of output</i>
2	<i>Quality of System</i>	<i>System flexibility</i>
		<i>System integration</i>
		<i>Time to respond</i>
		<i>Error recovery</i>
		<i>Convenience of access</i>
		<i>Language</i>
3	<i>Quality of Service</i>	<i>Assurance</i>
		<i>Empathy</i>
		<i>Responsiveness</i>
4	<i>User Satisfaction</i>	<i>Information satisfaction</i>
		<i>System satisfaction</i>
5	<i>Intention to Use</i>	<i>Daily used time</i>
		<i>Frequency of use</i>
6	<i>Net Benefit</i>	<i>Incremental Efficiency</i>
		<i>Incremental Effectiveness</i>

4.4 Pembuatan Model

Berdasarkan faktor-faktor kesuksesan sistem informasi beserta dimensi dan indikatornya yang telah didapatkan dari tahapan-tahapan sebelumnya, maka selanjutnya pada tahapan ini akan dilakukan perancangan model dengan memasukkan faktor-faktor, dimensi, dan indikator tersebut. Hasil yang didapatkan dari tahapan ini berupa model konseptual penelitian yang menggambarkan model kesuksesan sistem informasi di objek penelitian.

4.5 Penyusunan Kuesioner

Berdasarkan model konseptual penelitian yang telah dirancang pada tahapan sebelumnya, maka pada tahapan ini dilakukan pembuatan kuesioner untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kesuksesan sistem informasi yang digunakan pada objek penelitian. Hasil dari tahapan ini adalah kuesioner penelitian yang akan digunakan untuk mengumpulkan data yang menjadi bahan analisis dalam penelitian ini.

4.6 Pengumpulan Data 1

Pengumpulan data 1 dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang telah dirancang pada tahapan sebelumnya. Pengumpulan data 1 dilakukan untuk mengukur validitas dan reliabilitas kuesioner tersebut pada sampel kecil. Karena populasi tidak diketahui, maka sulit untuk mendapatkan *goodness of fit* yang baik. Hair dalam Ferdinand menyarankan bahwa ukuran sampel minimum adalah sebanyak 5-10 kali jumlah indikator yang digunakan dalam seluruh variabel laten [21]. Pada penelitian ini jumlah indikator yang digunakan sebanyak 18 indikator, sehingga jumlah sampel yang digunakan adalah $10 \times 18 = 180$. Berdasarkan perhitungan dalam rumus parameter di atas, maka dapat diketahui bahwa sampel yang digunakan dalam penelitian

ini berjumlah 203 responden. Apabila data yang didapat adalah valid dan reliabel, maka selanjutnya dilakukan pengumpulan data pada sampel penelitian. Namun apabila data yang didapat dari pengumpulan data 1 ini tidak valid dan reliabel, maka perlu dilakukan perancangan kuesioner kembali sampai didapatkan hasil yang valid dan reliabel pada pengumpulan data 1.

4.7 Pengumpulan Data 2

Setelah data yang didapatkan dari pengumpulan data 1 valid dan reliabel, maka selanjutnya dilakukan tahapan pengumpulan data 2, yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada semua pengguna sistem informasi yang menjadi sampel penelitian ini. Apabila hasil yang didapatkan dari pengumpulan data 2 ini bersifat valid dan reliabel, maka dapat dilakukan tahapan selanjutnya, yaitu analisis data. Namun apabila hasil pengumpulan data 2 ini tidak valid dan reliabel, maka harus dilakukan penyebaran kuesioner lagi hingga data yang didapatkan valid dan reliabel, untuk selanjutnya dilakukan tahapan analisis data.

4.8 Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan 2 program olah data, yaitu SPSS dan GeSCA. Jenis analisis data yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS adalah analisis deskriptif dan validitas dan reliabilitas. Ketiga jenis analisis ini menjadi syarat untuk dapat dilakukan analisis selanjutnya menggunakan program GeSCA. Setelah data dinyatakan valid dan reliabel, serta telah dideskripsikan menggunakan SPSS, selanjutnya dilakukan analisis model menggunakan GeSCA secara *online*. Analisis GeSCA merupakan analisis untuk menentukan kesesuaian model konseptual penelitian dengan teori dan fenomena yang diteliti, serta menjawab hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

4.9 Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil analisis model struktural menggunakan GeSCA, maka dapat diketahui jawaban tentang hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Untuk mengetahui hipotesis tersebut diterima atau tidak dapat dilakukan dengan melihat nilai dari *critical ratio* (CR). Apabila nilai CR memiliki tanda bintang (*) artinya terdapat pengaruh signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen pada penelitian ini. Lebih lanjut, untuk mengetahui arah dari pengaruh tersebut dapat dilihat pada nilai estimate, dimana tanda negatif (-) menunjukkan arah pengaruh yang berkebalikan, sedangkan tanda positif (+) menunjukkan arah pengaruh yang searah.

4.10 Tahap Akhir

Tahapan terakhir dari penelitian tugas akhir ini adalah pembuatan Buku Tugas Akhir, dimana di dalamnya telah dilakukan penarikan kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan pada data-data dari objek penelitian. Kesimpulan ini merupakan jawaban atas rumusan masalah yang diangkat dan dapat dijadikan dasar dalam memberikan saran atau rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan penerapan aplikasi Go-Jek demi mendukung peningkatan kesuksesan aplikasi tersebut.

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB V

IMPLEMENTASI

Pada bagian bab ini akan dibahas mengenai analisis data yang diperoleh peneliti dari hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan di wilayah Surabaya. Analisis yang dilakukan berupa deskriptif statistik untuk mengetahui nilai demografi data dan mengetahui nilai *mean* setiap indikator dari hasil pengisian kuesioner. Selanjutnya analisis inferensial melalui uji asumsi kualitas pengukuran melalui realibilitas, validitas dan linieritas pada setiap pernyataan dalam kuesioner dengan bantuan *tools Microsoft Excel* dan SPSS versi 20.0 sedangkan untuk analisis model menggunakan aplikasi *online GeSCA* yang dapat dibuka pada link: <http://www.sem-gesca.org>.

5.1 Analisis Statistik Deskriptif

5.1.1 Analisis Deskriptif Profil Responden

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh peneliti kepada para responden di wilayah Surabaya yang menggunakan layanan Go-Jek, sejumlah 203 responden. Dari 203 responden tersebut diketahui karakteristik responden yang dibedakan menjadi jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan jenis layanan Go-Jek yang sering digunakan. Adapun hasil olah data yang dilakukan dalam penelitian ini terkait dengan karakteristik responden dapat akan diuraikan sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Pada bagian ini akan diuraikan hasil pengolahan data terkait dengan jenis kelamin. Berikut adalah hasil olah data jenis kelamin dari responden yang berpartisipasi dalam penelitian.

Tabel 3. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
Laki-laki	128	63,1%
Perempuan	75	36,9%
Total	203	100%

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan sajian data yang terdapat dalam tabel 3. di atas menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 128 orang atau sebesar 63,1% dari jumlah keseluruhan responden dalam penelitian ini. Kemudian untuk responden perempuan berjumlah 75 orang atau sekitar 36,9%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kebanyakan pengguna layanan Go-Jek adalah para laki-laki dibandingkan dengan perempuan.

2. Usia

Bagian ini akan menjelaskan rentang usia dari para responden yang menyatakan telah menggunakan layanan Go-Jek. Meskipun dalam kuesioner yang disebarkan menggunakan pertanyaan terbuka, namun untuk memudahkan peneliti dalam melakukan pengolahan data, maka dari beragam jawaban terkait usia responden, maka peneliti mengelompokkannya menjadi beberapa rentang usia. Berikut adalah hasil dari pengolahan deskriptif terkait usia responden:

Tabel 4. Usia Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
17 – 25 Tahun	160	78,8%
26 – 34 Tahun	34	16,7%
35 – 43 Tahun	5	2,5%
44 – 52 Tahun	0	0
53 Tahun Ke Atas	4	2,0%
Total	203	100%

Sumber: Lampiran 3

Tabel 4. di atas menunjukkan bahwa mayoritas usia dari responden yang terdapat dalam penelitian ini yang menggunakan layanan Go-Jek adalah usia 17-25 tahun yaitu sebanyak 160 orang atau 78,8% dari jumlah keseluruhan responden dalam penelitian ini. Kemudian jumlah terbanyak kedua adalah usia 26-34 tahun yang berjumlah 34 orang atau 16,7%, kemudian responden yang berusia 35-43 tahun ada sebanyak 5 orang atau sekitar 2,5% dan responden yang berusia di atas 44 tahun ke atas ada sebanyak 4 orang atau hanya 2,0% dari total keseluruhan responden dalam penelitian ini.

3. Pekerjaan

Bagian ini akan mendeskripsikan karakteristik responden yaitu pekerjaan dari masing-masing responden. Berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner telah tampak bahwa terdapat beragam pekerjaan dari para responden yang berpartisipasi

dalam penelitian ini. Untuk mempermudah pengolahan data yang dilakukan oleh peneliti, maka berbagai jenis pekerjaan tersebut dikelompokkan berdasarkan urutan kuesioner yang telah diterima oleh peneliti. Berikut adalah hasil pengolahan deskripsi statistik terkait pekerjaan responden.

Tabel 5. Pekerjaan Responden

Kelompok Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase
Apa saja terpenting halal/Arsitek/Designer/Atlet/BUMN/Pemerintah/PNS	17	8,4
Dokter/Engineer/FreeLance /GameTaster	14	6,9
Guru/IRT/IT/JobSeeker/Karyawan/Pegawai/FreshGraduate	51	25,1
Pelajar/Mahasiswa/SPG/Swasta/TNI/Wiraswasta/Wirusahaawan	121	59,6
Total	203	100%

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan sajian tabel 5. di atas, maka dapat diketahui bahwa dari sekian banyak pekerjaan dari masing-masing responden tampak jenis pekerjaan responden yang paling dominan adalah pekerjaan sebagai Pelajar, Mahasiswa, SPG, Swasta, TNI, Wiraswasta, dan Wirausahawan sebanyak 121 orang (59.6%). Kemudian, untuk jenis pekerjaan yang terbanyak kedua adalah jenis pekerjaan Guru, Ibu Rumah Tangga, IT, Job Seeker, Karyawan/Pegawai, dan Fresh Graduate sebanyak 51 orang (25,1%). Selanjutnya ada sebanyak 17 orang (8,4%) yang mengaku bekerja sebagai apa saja yang penting halal, Arsitek, Designer, Atlet,

BUMN, Pemerintah, dan PNS. Dan terakhir sisanya sebanyak 14 orang (6,9%) berprofesi sebagai Dokter, Engineer, Freelance, dan Game Taster.

4. Jenis Layanan Go-Jek yang Sering Digunakan
 Pada bagian ini peneliti akan menguraikan beberapa layanan Go-Jek yang paling sering digunakan oleh masyarakat yang menjadi responden dalam penelitian ini. Adapun hasil deskriptif statistik terkait dengan jenis layanan Go-Jek yang sering digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Jenis Layanan Go-Jek Yang Paling Sering Digunakan

Jenis Layanan Go-Jek	Frekuensi	Prosentase
Go-Food	92	45,3%
Go-Mart	2	1,0%
Go-Box	3	1,5%
Go-Car	3	1,5%
Go-Glam	1	0,5%
Go-Ride	87	42,9%
Go-Send	14	6,9%
Go-Tix	1	0,5%
Total	203	100%

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan sajian data dalam tabel 6. di atas diketahui bahwa jenis layanan Go-Jek yang paling banyak digunakan oleh masyarakat adalah Go-Food yaitu sebanyak 92 orang (45,3%), kemudian diikuti oleh layanan Go-Ride sebanyak 87 orang (42,9%). Selanjutnya, layanan ketiga yang paling sering digunakan masyarakat adalah Go-Send yaitu sebanyak 14 orang (6,9%). Diikuti oleh pemilih layanan Go-Car dan Go-Box yang masing-masing sebanyak 3 orang (1,5%), Go-Mart sebanyak 2 orang (1,0%) dan masyarakat yang memilih Go-Glam dan Go-Tix masing-masing sebanyak 1 orang saja (0,5%). Perolehan tersebut menunjukkan bahwa kebanyakan dari masyarakat lebih memanfaatkan layanan GO-JEK jenis Go-Food yang membantu masyarakat untuk mendapatkan jenis makanan tertentu dan Go-Ride sebagai layanan yang dimanfaatkan masyarakat untuk mempermudah mobilisasinya.

5.1.2 Analisis Deskriptif Data Kuesioner

Pada bagian ini, peneliti akan menyajikan deskripsi terkait dengan data yang diperoleh dari hasil jawaban para responden dalam kuesioner yang telah disebar dan diisi. Adapun hasil uji deskriptif data kuesioner dalam penelitian ini akan disajikan per masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Kualitas Informasi

Pada bagian ini akan dideskripsikan jawaban responden terhadap item-item pernyataan kuesioner yang terdapat dalam penelitian ini yang berkaitan dengan variabel kualitas informasi. Adapun deskripsi jawaban variabel kualitas informasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 7. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Informasi

No	Jawaban Kualitas Informasi										Mean
	STS	%	TS	%	N	%	S	%	SS	%	
1	0	0	4	2,0	14	6,9	138	68,0	47	23,2	4,12
2	4	2,0	28	13,8	43	21,2	104	51,2	24	11,8	3,57
3	1	0,5	5	2,5	21	10,3	121	59,6	55	27,1	4,10
4	3	1,5	16	7,9	35	17,2	121	59,6	28	13,8	3,76
5	2	1,0	7	3,4	22	10,8	136	67,0	36	17,7	3,97
Total	10	5	60	29,6	135	66,4	620	305,4	190	93,6	
Mean	2	1	12	5,92	27	13,3	124	61,08	38	18,7	

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan telah mampu merasakan manfaat dari penggunaan layanan Go-Jek. Adapun rata-rata responden yang menyatakan setuju dengan pernyataan yang ada di dalam kuesioner adalah sebanyak 124 (61,08%), responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 38 (18,7%), yang menyatakan netral sebanyak 27 (13,3%), responden yang tidak setuju sebanyak 12 (5,92%), dan responden yang sangat tidak setuju sebanyak 2 (1%). Rata-rata tertinggi dari masing-masing pernyataan terdapat pada pertanyaan nomor 1 yaitu “Aplikasi Go-Jek memberikan data informasi yang lengkap sesuai kebutuhan”, dengan nilai rata-rata sebesar 4,12. Hasil tersebut menunjukkan bahwa terkait dengan kualitas informasi, masyarakat menilai bahwa aplikasi Go-Jek dinilai memiliki

keunggulan dalam data informasi yang lengkap sesuai kebutuhan.

2. Kualitas Sistem

Pada bagian ini akan dideskripsikan jawaban responden terhadap item-item pernyataan kuesioner yang terdapat dalam penelitian ini, yang berkaitan dengan variabel kualitas sistem. Adapun deskripsi jawaban variabel kualitas sistem dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Sistem

No	Jawaban Kualitas Sistem										Mean
	STS	%	TS	%	N	%	S	%	SS	%	
1	0	0	6	3,0	24	11,8	143	70,4	30	14,8	3,97
2	0	0,0	7	3,4	30	14,8	135	66,5	31	15,3	3,94
3	0	0	13	6,4	30	14,8	119	58,6	41	20,2	3,93
4	5	2,5	27	13,3	63	31,0	87	42,9	21	10,3	3,45
5	0	0	5	2,5	12	5,9	135	66,5	51	25,1	4,14
6	0	0,0	2	1,0	8	3,9	134	66,0	59	29,1	4,23
Total	5	2,5	60	29,6	167	82,2	753	370,9	233	115	
Mean	0,83	0,4	10	4,93	28	13,7	126	61,82	38,8	19,1	

Sumber: Lampiran 4

Tabel 8. di atas menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan setuju dengan pernyataan yang diajukan di dalam kuesioner yang berkaitan dengan kualitas sistem. Adapun rata-rata responden yang menyatakan setuju dengan pernyataan yang ada di dalam kuesioner adalah sebanyak 126 (61,82%), responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 38,8 (19,1%), yang menyatakan netral sebanyak 28 (13,7%), responden yang tidak setuju sebanyak 10 (4,93%), dan responden yang sangat tidak setuju sebanyak 0,83 (0,4%). Rata-rata tertinggi dari masing-masing pernyataan terdapat pada pertanyaan nomor 6 yaitu “Bahasa yang digunakan dalam aplikasi Go-Jek mudah untuk dimengerti”, dengan nilai rata-rata sebesar 4,23. Hasil tersebut menunjukkan bahwa para masyarakat yang menggunakan layanan Go-Jek menilai bahwa kualitas sistem

yang ada di aplikasi Go-Jek dipermudah dengan adanya bahasa dalam aplikasi yang mudah dipahami, sehingga proses penyaluran informasi dari aplikasi bisa dimengerti oleh para pengguna aplikasi Go-Jek tersebut.

3. Kualitas Layanan

Pada bagian ini akan dideskripsikan jawaban responden terhadap item-item pernyataan kuesioner yang terdapat dalam penelitian ini, yang berkaitan dengan variabel kualitas layanan. Adapun deskripsi jawaban variabel kualitas layanan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 9. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Layanan

No	Jawaban Kualitas Layanan										Mean
	STS	%	TS	%	N	%	S	%	SS	%	
1	1	0,5	18	8,9	37	18,2	124	61,1	23	11,3	3,74
2	4	2,0	32	15,8	61	30,0	90	44,3	16	7,9	3,40
3	4	2,0	13	6,4	43	21,2	118	58,1	25	12,3	3,72
Total	9	4,5	63	31,1	141	69,4	332	163,5	64	31,5	
Mean	3	1,5	21	10,4	47	23,1	111	54,5	21,3	10,5	

Sumber: Lampiran 4

Sajian data dalam tabel di 9. atas menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan setuju dengan pernyataan yang diajukan di dalam kuesioner yang berkaitan dengan kualitas layanan. Adapun rata-rata responden yang menyatakan setuju dengan pernyataan yang ada di dalam kuesioner adalah sebanyak 111 (54,5%), responden yang menyatakan netral sebanyak 47

(23,1%), yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21,3 (10,5%), responden yang tidak setuju sebanyak 21 (10,4%), dan responden yang sangat tidak setuju sebanyak 3 (1,5%). Rata-rata tertinggi dari masing-masing pernyataan terdapat pada pertanyaan nomor 1 yaitu “Saya merasa aman dalam mengakses atau mengirim data yang diminta aplikasi Go-Jek!”, dengan nilai rata-rata sebesar 3,74. Hasil tersebut menjelaskan bahwa aplikasi Go-Jek memiliki kualitas layanan yang baik karena masyarakat merasa aman ketika mengakses atau mengirim data yang diminta aplikasi Go-Jek.

4. Kepuasan Pengguna

Pada bagian ini akan dideskripsikan jawaban responden terhadap item-item pernyataan kuesioner yang terdapat dalam penelitian ini, yang berkaitan dengan variabel kepuasan pengguna. Adapun deskripsi jawaban variabel kepuasan pengguna dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 10. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pengguna

No	Jawaban Kepuasan Pengguna										Mean
	STS	%	TS	%	N	%	S	%	SS	%	
1	2	1,0	3	1,5	21	10,3	145	71,4	32	15,8	4,00
2	2	1,0	6	3,0	30	14,8	140	69,0	25	12,3	3,89
Total	4	2	9	4,5	51	25,1	285	140,4	57	28,1	
Mean	2	1	4,5	2,25	26	12,6	143	70,2	28,5	14,1	

Sumber: Lampiran 4

Tabel 10. di atas menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan setuju dengan pernyataan yang diajukan di dalam kuesioner yang berkaitan dengan kepuasan pengguna. Adapun rata-rata responden yang menyatakan setuju dengan pernyataan yang ada di dalam kuesioner adalah sebanyak 143 (70,2%), responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 28,5 (14,1%), yang menyatakan netral sebanyak 26 (12,6%), responden yang tidak setuju sebanyak 4,5 (2,25%), dan responden yang sangat tidak setuju sebanyak 2 (1%). Rata-rata tertinggi dari masing-masing pernyataan terdapat pada pertanyaan nomor 1 yaitu “Saya puas dengan data dan informasi yang saya dapat pada aplikasi Go-Jek”, dengan nilai rata-rata sebesar 4,00. Hasil tersebut menunjukkan bahwa para pengguna aplikasi Go-Jek sebagian besar menyatakan kepuasannya atas data dan informasi yang diperoleh dari aplikasi Go-Jek.

5. Niat Pengguna

Pada bagian ini akan dideskripsikan jawaban responden terhadap item-item pernyataan kuesioner yang terdapat dalam penelitian ini, yang berkaitan dengan variabel niat pengguna.

Adapun deskripsi jawaban variabel niat pengguna dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 11. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pengguna

No	Jawaban Niat Pengguna										Mean
	STS	%	TS	%	N	%	S	%	SS	%	
1	9	4,4	62	30,5	52	25,6	65	32,0	15	7,4	3,07
2	11	5,4	71	35,0	33	16,3	70	34,5	18	8,9	3,06
Total	20	9,8	133	65,5	85	41,9	135	66,5	33	16,3	
Mean	10	4,9	67	32,8	43	21	67,5	33,25	16,5	8,15	

Sumber: Lampiran 4

Sajian data dalam tabel di 11. atas menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan setuju dengan pernyataan yang diajukan di dalam kuesioner yang berkaitan dengan kepuasan pengguna. Adapun rata-rata responden yang menyatakan setuju dengan pernyataan yang ada di dalam kuesioner adalah sebanyak 67,5 (33,25%), responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 67 (32,8%), yang menyatakan netral sebanyak 43 (21%), responden yang sangat setuju sebanyak 16,5 (8,15%), dan responden yang sangat tidak setuju sebanyak 10 (4,9%). Rata-rata tertinggi dari masing-masing pernyataan terdapat pada pertanyaan nomor 1 yaitu “Dalam sehari saya menggunakan aplikasi Go-Jek”, dengan nilai rata-rata sebesar 3,07. Hasil tersebut menjelaskan bahwa niat pengguna tergolong tinggi, sebab sebagian besar responden menyatakan bahwa dalam sehari pasti menggunakan aplikasi Go-Jek.

6. Net Benefit

Pada bagian ini akan dideskripsikan jawaban responden terhadap item-item pernyataan kuesioner yang terdapat dalam penelitian ini, yang berkaitan dengan variabel *net benefit*. Adapun deskripsi jawaban variabel *net benefit* dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 12. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Net Benefit

No	Jawaban Net Benefit										Mean	Total Mean
	STS	%	TS	%	N	%	S	%	SS	%		
1	1	0,5	1	0,5	6	3,0	135	66,5	60	29,6	4,24	3,93
2	1	0,5	3	1,5	3	1,5	127	62,6	69	34	4,28	
3	9	4,4	30	14,8	44	21,7	98	48,3	22	10,8	3,46	
4	6	3,0	21	10,3	31	15,3	104	51,2	41	20,2	3,75	
5	2	1,0	14	6,9	25	12,3	120	59,1	42	20,7	3,92	
total	19	9,4	69	34	109	53,8	584	287,7	234	115		
mean	3,8	1,9	14	6,8	22	10,8	117	57,54	46,8	23,1		

Sumber: Lampiran 4

Sajian data dalam tabel 12 diatas menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan setuju dengan pernyataan yang diajukan di dalam kuesioner yang berkaitan dengan *net benefit*, total mean dari net benefit adalah 3,93. Adapun rata-rata responden yang menyatakan setuju dengan pernyataan yang ada di dalam kuesioner adalah sebanyak 117 (57,54%), responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 46,8 (23,1%), yang

menyatakan netral sebanyak 22 (10,8%), responden yang tidak setuju sebanyak 14 (6,8%), dan responden yang sangat tidak setuju sebanyak 3,8 (1,9%). Rata-rata tertinggi dari masing-masing pernyataan terdapat pada pertanyaan nomor 2 yaitu “Aplikasi Go-Jek membantu menjadi pemesanan ojek lebih efektif dan efisien”, dengan nilai rata-rata sebesar 12. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara keuntungan bersih yang dirasakan oleh masyarakat ketika memanfaatkan aplikasi Go-Jek adalah merasa sangat terbantu dalam mengefisien dan mengefektifkan waktu untuk melakukan pemesanan ojek.

5.2 Analisis Inferensial

Pada bagian ini akan disajikan hasil olah data tahap selanjutnya yaitu analisis inferensial yang diawali dengan uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian yaitu kuesioner. Uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian akan dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 20.0. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui data yang dimiliki bernilai valid dan reliabel, hal ini sangat penting karena valid dan reliabel merupakan syarat untuk bisa melanjutkan ke tahap analisis berikutnya. Setelah uji asumsi kualitas pengukuran tersebut telah sesuai dan memenuhi syarat, maka tahap selanjutnya memasukan desain penelitian ke dalam analisis model aplikasi *online GeSCA* untuk melakukan pengolahan data kuesioner.

Data dari hasil penyebaran kuesioner yang disesuaikan dengan model kesuksesan Sistem Informasi berdasarkan *McDelone* dan *McLean*, diketahui model kesuksesan Sistem Informasi diimplementasikan ke dalam 6 dimensi yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, Niat untuk menggunakan, kepuasan pengguna serta manfaat (*net benefit*). Manfaat (*Net benefit*) penggunaan sistem informasi dalam hal ini diketahui dari pengguna aplikasi Go-Jek di wilayah Surabaya.

5.2.1 Uji Asumsi Kualitas Pengukuran

Tahap uji asumsi kualitas pengukuran dalam penelitian ini terdiri atas uji validitas dan reliabilitas yang merupakan syarat untuk melakukan analisis ke tahap selanjutnya. Analisis pengujian ini menggunakan *tools* SPSS versi 20.0. Adapun hasil uji validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

5.2.1.1 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat tingkat konsistensi variabel yang diamati. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *cronbach alpha*, dimana nilai *cronbach alpha* yang dihasilkan harus lebih besar daripada 0,6. Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas instrumen yang dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS *for windows version* 20.0.

Tabel 13. Uji Reliabilitas

Konstruk	<i>Cronbach alpha</i>	Keterangan
Kualitas Informasi	0,814	<i>Reliable</i>
Kualitas Sistem	0,773	<i>Reliable</i>
Kualitas Layanan	0,817	<i>Reliable</i>
Kepuasan Pengguna	0,814	<i>Reliable</i>
Niat Pengguna	0,851	<i>Reliable</i>
<i>Net Benefit</i>	0,734	<i>Reliable</i>

Sumber: Lampiran 5

Sajian tabel 13. tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna, niat pengguna, dan *net benefit* memperoleh nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6. Dengan demikian pernyataan yang terdapat di dalam konstruk kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna, niat pengguna, dan *net benefit* dinyatakan reliabel, sehingga dapat dilakukan proses analisis berikutnya.

5.2.1.2 Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan tersebut memiliki kevalidan atau kesahihan. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, semua butir pernyataan yang diajukan kepada responden adalah valid, dimana mempunyai nilai korelasi dari nilai probabilitas korelasi Sig. (2-tailed) < dari taraf signifikan (α) sebesar 0,05. Berikut disajikan hasil validitas penelitian:

a. Uji validitas untuk indikator dimensi **Kualitas Informasi**

Tabel 13. Uji Validitas Dimensi Kualitas Informasi

Indikator	Nilai Korelasi (Pearson Coreclation)	Probabilitas Korelasi Sig. (2-tailed)	Hasil
KI1	0,722	0,000	Valid
KI2	0,770	0,000	Valid
KI3	0,769	0,000	Valid
KI4	0,812	0,000	Valid
KI5	0,738	0,000	Valid

Sumber: Lampiran 5

Tabel 13. menunjukkan bahwa kelima pernyataan mengenai kualitas informasi memiliki nilai Sig. (2-tailed) < dari 0,05, sehingga kelima pernyataan tersebut dinyatakan valid.

b. Uji validitas untuk indikator dimensi **Kualitas Sistem**

Tabel 14. Uji Validitas Dimensi Kualitas Sistem

Indikator	Nilai Korelasi (Pearson Coreclation)	Probabilitas Korelasi Sig. (2-tailed)	Hasil
KS1	0,689	0,000	Valid
KS2	0,731	0,000	Valid
KS3	0,750	0,000	Valid
KS4	0,622	0,000	Valid
KS5	0,709	0,000	Valid
KS6	0,689	0,000	Valid

Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan sajian data dalam tabel 14. di atas, diketahui bahwa keenam pernyataan mengenai kualitas sistem memperoleh nilai Sig. (2-tailed) < dari 0,05, sehingga keenam pernyataan tersebut dinyatakan valid.

c. Uji validitas untuk indikator dimensi **Kualitas Layanan**

Tabel 15. Uji Validitas Dimensi Kualitas Layanan

Indikator	Nilai Korelasi (Pearson Coreclation)	Probabilitas Korelasi Sig. (2-tailed)	Hasil
KL1	0,819	0,000	Valid
KL2	0,877	0,000	Valid
KL3	0,873	0,000	Valid

Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan sajian data dalam tabel 15. di atas, diketahui bahwa ketiga pernyataan mengenai kualitas layanan memperoleh nilai Sig. (2-tailed) < dari 0,05, sehingga ketiga pernyataan tersebut dinyatakan valid.

d. Uji validitas untuk indikator dimensi **Kepuasan Pengguna**

Tabel 16. Uji Validitas Dimensi Kepuasan Pengguna

Indikator	Nilai Korelasi (Pearson Coreclation)	Probabilitas Korelasi Sig. (2-tailed)	Hasil
KP1	0,913	0,000	Valid
KP2	0,924	0,000	Valid

Sumber: Lampiran 5

Pada tabel 16. di atas diketahui bahwa kedua pernyataan mengenai kepuasan pengguna memperoleh nilai Sig. (2-tailed) < dari 0,05, sehingga kedua pernyataan tersebut dinyatakan valid.

e. Uji validitas untuk indikator dimensi **Niat Pengguna**

Tabel 17. Uji Validitas Dimensi Kepuasan Pengguna

Indikator	Nilai Korelasi (Pearson Coreclation)	Probabilitas Korelasi Sig. (2-tailed)	Hasil
MP1	0,928	0,000	Valid
MP2	0,938	0,000	Valid

Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan sajian data dalam tabel 17. di atas diketahui bahwa kedua pernyataan mengenai niat pengguna memperoleh nilai Sig. (2-tailed) < dari 0,05, sehingga kedua pernyataan tersebut dinyatakan valid.

f. Uji validitas untuk indikator dimensi **Net Benefit**Tabel 18. Uji Validitas Dimensi *Net Benefit*

Indikator	Nilai Korelasi (Pearson Coreclation)	Probabilitas Korelasi Sig. (2-tailed)	Hasil
MP1	0,662	0,000	Valid
MP2	0,626	0,000	Valid
MP3	0,766	0,000	Valid
MP4	0,840	0,000	Valid
MP5	0,601	0,000	Valid

Sumber: Lampiran 5

Tabel 18. di atas menunjukkan bahwa kelima pernyataan mengenai *net benefit* memperoleh nilai Sig. (2-tailed) < dari 0,05, sehingga kelima pernyataan tersebut dinyatakan valid.

5.2.2 Identifikasi Goodness of FIT

Pada bagian ini akan disajikan tahapan untuk mengidentifikasi *goodness of fit*, melalui *output* dari aplikasi *online GeSCA* dan interpretasi hasil dalam tabel 4.18 di bawah ini akan diketahui bahwa pada enam pengukuran keseluruhan *model fit* dan jumlah parameter bebas memenuhi kriteria *goodness of fit* atau tidak. Berikut hasil dari uji *goodness of fit* yang telah dilakukan oleh peneliti:

Tabel 19. Identifikasi *Goodness of FIT*

Model Fit	
FIT	0,507
AFIT	0,502
GFI	0,985
SRMR	0,217
NPAR	54

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan sajian data dalam tabel 19. di atas, maka dapat diuraikan per model fit sebagai berikut:

a. $FIT = 0,507$

Hasil uji *GeSCA* terkait dengan *goodnes of fit* dalam tabel 4.18 di atas diketahui bahwa nilai FIT yang diperoleh adalah sebesar 0,507. Di mana nilai FIT dapat menjelaskan varian total dari seluruh variabel yang dapat dijelaskan oleh model tertentu. Nilai FIT sendiri berkisar dari nilai 0 hingga angka 1. Dengan nilai FIT yang diperoleh tersebut, maka dapat diketahui bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna, niat pengguna dan *net benefit* dapat dijelaskan oleh

model sebesar 50,7% dan sisanya 49,3% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Berdasarkan nilai FIT yang diperoleh tersebut dapat dinyatakan bahwa model cukup baik untuk menjelaskan fenomena yang dikaji, semakin besar nilai tersebut maka semakin banyak variasi dalam model tersebut.

- b. $AFIT$ (*Adjusted FIT*) = 0,502

Nilai AFIT atau Adjusted FIT digunakan sebagai dasar dalam melakukan perbandingan model. Hal ini dikarenakan variabel yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi tidak hanya satu melainkan ada enam variabel sehingga akan lebih baik bila interpretasi tentang ketepatan model menggunakan AFIT. Dalam penelitian ini diketahui bahwa nilai AFIT yang diperoleh adalah sebesar 0,502, artinya keragaman variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna, niat pengguna dan *net benefit* adalah sebesar 50,2%, sedangkan untuk sisanya sebesar 49,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

- c. GFI (*Goodness-of-Fit Index*) = 0,985

Nilai GFI (*Goodness-of-Fit Index*) menunjukkan tingkat relevansi antara fakta yang diteliti dan teori yang digunakan dalam penelitian yang dijelaskan oleh model konseptual penelitian. Model konseptual dinyatakan menjelaskan tingkat relevansi yang kuat jika nilai GFI lolos kriteria fit, yaitu jika nilainya melebihi 90%. Hasil uji penelitian ini menunjukkan bahwa nilai GFI model konseptual penelitian adalah 0,985 atau sekitar 98,5%, yang berarti model yang dibentuk dapat diterima dan dinyatakan dapat menunjukkan relevansi yang kuat antara teori dan fenomena penelitian.

- d. $SRMR$ (*Standardised Root Mean Square Residual*) = 0,217

Nilai SRMR menunjukkan tingkat fit model. Nilai SRMR yang semakin kecil dan mendekati 0 menunjukkan model yang semakin baik. Hasil uji penelitian ini menunjukkan nilai SRMR sebesar 0,217, sehingga dapat dinyatakan bahwa model yang dibentuk dalam penelitian ini sudah cukup baik.

- e. $NPAR$ (*Number of Free Parameters*) = 54

Number of Free Parameters (NPAR) merupakan penjelasan mengenai banyaknya parameter bebas yang digunakan dalam perhitungan GeSCA. NPAR juga melakukan pengaturan optimal untuk setiap parameter bebas yang digunakan. Yang termasuk dalam parameter bebas adalah *weights*, *loadings*, and *path coefficients*.

5.2.3 Identifikasi *R-Square*

Pada tahap uji ini akan disajikan perolehan nilai *R-Square* dalam penelitian ini dari model yang dibangun. Fungsi dari *R-Square* sendiri adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai *R-Square* mendekati angka 1, maka variabel independen berpengaruh kuat terhadap variabel dependen. Namun, jika nilai *R-Square* yang diperoleh lebih mendekati angka 0, maka variabel independen tidak memiliki pengaruh kuat terhadap variabel dependen. Berikut adalah nilai *R-Square* yang diperoleh dalam penelitian ini.

Tabel 20. Identifikasi *R-Square*

R square of Latent Variable	
Kualitas Informasi	0
Kualitas Sistem	0
Kualitas Layanan	0
Kepuasan Pengguna	0,577
Niat Pengguna	0,072
Net Benefit	0,025

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan sajian data dalam tabel 20. di atas diketahui nilai *R-Square* pada variabel kepuasan pengguna sebesar 0,577. Angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan mempengaruhi variabel dependen kepuasan pengguna sebesar 57,7%. Hal ini menjelaskan bahwa ketika terjadi peningkatan pada ketiga kualitas dalam aplikasi Go-Jek, maka kondisi kualitas tersebut akan berpengaruh sebesar 57,7% terhadap kepuasan pengguna aplikasi Go-Jek di wilayah Surabaya.

Selanjutnya, untuk nilai *R-Square* pada variabel niat pengguna sebesar 0,072. Hasil tersebut menjelaskan bahwa variabel independen yang meliputi kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan dapat mempengaruhi niat pengguna sebesar 7,2%. Adanya peningkatan dari ketiga kualitas tersebut dapat dinyatakan akan mampu mempengaruhi niat pengguna aplikasi Go-Jek di wilayah Surabaya sebesar 7,2%.

Terakhir adalah variabel dependen *net benefit* yang merupakan output terakhir penilaian atau tujuan dari penelitian ini yang dipengaruhi oleh dua variabel yaitu kepuasan pengguna dan niat pengguna. Di mana *net benefit* diketahui memperoleh nilai *R-Square* sebesar 0,025. Nilai tersebut menjelaskan bahwa adanya peningkatan kepuasan pengguna dan niat pengguna akan mampu mempengaruhi *net benefit* sebesar 2,5%. Sedangkan untuk sisanya dapat dinyatakan dipengaruhi oleh variabel lain selain ketiga kualitas yang terdapat di dalam model penelitian.

5.2.4 Identifikasi Model Pengukuran

Pada penelitian ini dengan model yang telah diterapkan yaitu model kesuksesan sistem informasi yaitu permodelan Mc Delone dan Mc Lean secara keseluruhan. Secara keseluruhan butir pernyataan yang diajukan dalam kuesioner diketahui terdapat 23 pernyataan yang mewakili enam dimensi sesuai dengan model. Di mana variabel kualitas informasi memiliki 5 butir pernyataan,

kualitas sistem memiliki 6 butir pernyataan, kualitas layanan memiliki 3 butir pernyataan, kepuasan pengguna memiliki 2 butir pernyataan, niat pengguna juga memiliki 2 butir pernyataan, dan *net benefit* memiliki 5 butir pernyataan.

Pada tabel model pengukuran hasil uji *GeSCA* diketahui terdapat tiga tabel utama yang terdiri dari *Loading*, *Weight*, dan *SMC*. Di mana nilai *estimate* yang ada dalam kolom *loading* dan *weight* adalah individual indikator sedangkan *SMC* (*Squared Multiple Correlation*) memiliki indikator yang setara dengan kuadrat *loading*. Indikator tersebut menunjukkan berapa banyak variansi dari indikator yang sesuai dengan variabel laten. Seluruh variabel penelitian reflektif, karena bila variabel bernilai formatif maka kolom *loading* dan *SMC* tidak akan menampilkan nilai.

5.2.4.1 Kualitas Informasi

Berdasarkan hasil uji dengan menggunakan aplikasi *online GeSCA* maka diperoleh output untuk variabel kualitas informasi yang akan disajikan dalam tabel 4.20 di bawah ini:

Tabel 21. Identifikasi Indikator Kualitas Informasi

Variabel	Loading		
	Estimate	SE	CR
Kualitas Informasi	AVE = 0,584, Alpha = 0,814		
KI1	0,747	0,045	16,62*
KI2	0,730	0,034	21,22*
KI3	0,794	0,034	23,21*
KI4	0,802	0,030	26,59*
KI5	0,746	0,039	19,03*

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan sajian data dalam tabel 21. di atas diketahui bahwa terdapat lima indikator yang mempengaruhi terbentuknya variabel kualitas informasi. Seluruh indikator kualitas informasi diketahui berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas informasi. Apabila dilihat dari nilai *estimate* pada *loading* diketahui indikator *reliability* (KI4) mencapai nilai *estimate* tertinggi sebesar 0,802. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pernyataan dalam indikator *reliability* yaitu “**Aplikasi Go-Jek dapat memberikan informasi yang up to date**”, menjadi indikator yang paling menjelaskan tentang variabel kualitas informasi.

Selain itu, dari sajian data dalam tabel 4.20 di atas juga diketahui bahwa nilai kritis (CR) tertinggi adalah sebesar 26,59* yang artinya indikator *completedness* sangat

penting untuk dipertahankan karena mewakili variabel atau dimensi kualitas informasi. Nilai AVE (*average variance extracted*) variabel kualitas informasi bernilai 0,584, untuk menunjukkan tingkat konvergensi yang dimiliki variabel ini. Pada variabel kualitas informasi diketahui nilai AVE di atas 0,5 sehingga variabel kualitas informasi memiliki kemampuan yang baik.

5.2.4.2 Kualitas Sistem

Hasil pengujian data menggunakan aplikasi *online GeSCA* dapat diketahui memperoleh hasil terkait variabel kualitas sistem yang akan disajikan dalam tabel 4.21 di bawah ini:

Tabel 22. Identifikasi Indikator Kualitas Sistem

Variabel	Loading		
	Estimate	SE	CR
Kualitas Sistem	AVE = 0,498, Alpha = 0,773		
KS1	0,713	0,043	16,73*
KS2	0,749	0,034	21,98*
KS3	0,753	0,032	23,58*
KS4	0,508	0,099	5,13*
KS5	0,749	0,049	15,35*
KS6	0,728	0,046	15,85*

Sumber: Lampiran 6

Data pada tabel 22. menunjukkan bahwa terdapat lima indikator yang mempengaruhi terbentuknya variabel kualitas sistem. Seluruh indikator kualitas informasi diketahui berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas informasi. Apabila dilihat dari nilai *estimate* pada *loading* diketahui indikator *system integration* (KS2) dan *convinience of access* (KS5) mencapai nilai *estimate* tertinggi masing-masing sebesar 0,749. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pernyataan dalam indikator *system integration* yaitu “**Aplikasi Go-Jek dapat memberikan informasi sesuai dengan harapan saya**”, dan pernyataan dalam indikator *convinience of access* yaitu “**Aplikasi Go-Jek nyaman dan mudah untuk diakses**” menjadi indikator yang paling menjelaskan tentang variabel kualitas sistem.

Sedangkan untuk nilai kritis (CR) tertinggi dalam variabel kualitas sistem adalah sebesar 21,98* yang artinya indikator *convinience of access* sangat penting untuk dipertahankan karena mewakili variabel atau dimensi kualitas sistem. Nilai AVE (*average variance extracted*) variabel kualitas sistem bernilai 0,498 (dibulatkan 0,5), untuk menunjukan tingkat konvergensi yang dimiliki variabel ini. Pada variabel kualitas sistem diketahui nilai AVE sama dengan 0,5 sehingga variabel kualitas sistem memiliki kemampuan yang baik.

5.2.4.3 Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil uji dengan menggunakan aplikasi *online GeSCA* maka diperoleh output untuk variabel kualitas layanan yang akan disajikan dalam tabel 4.22 di bawah ini:

Tabel 23. Identifikasi Indikator Kualitas Layanan

Variabel	Loading		
	Estimate	SE	CR
Kualitas Layanan	AVE = 0,734, Alpha = 0,817		
KL1	0,818	0,028	28,88*
KL2	0,869	0,018	49,05*
KL3	0,882	0,017	50,47*

Sumber: Lampiran 6

Sajian data dalam tabel 23. di atas diketahui bahwa terdapat tiga indikator yang mempengaruhi terbentuknya variabel kualitas layanan. Seluruh indikator kualitas layanan diketahui berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas layanan. Apabila dilihat dari nilai *estimate* pada *loading* diketahui indikator *system responsiveness* (KL3) mencapai nilai *estimate* tertinggi sebesar 0,882. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pernyataan dalam indikator *system responsiveness* yaitu “**Aplikasi Go-Jek memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang saya lakukan!**”, menjadi indikator yang paling menjelaskan tentang variabel kualitas layanan.

Hasil yang tersaji dalam tabel 4.22 di atas juga menunjukkan bahwa nilai kritis (CR) tertinggi dalam variabel kualitas layanan adalah sebesar 50,47* yang artinya indikator *system responsiveness* sangat penting untuk dipertahankan karena mewakili variabel atau dimensi kualitas layanan. Nilai AVE (*average variance extracted*) variabel kualitas layanan bernilai 0,734, untuk menunjukan tingkat konvergensi yang dimiliki variabel

ini. Pada variabel kualitas layanan diketahui nilai AVE di atas 0,5 sehingga variabel kualitas layanan memiliki kemampuan yang baik.

5.2.4.4 Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil uji dengan menggunakan aplikasi *online GeSCA* maka diperoleh output untuk variabel kepuasan pengguna yang akan disajikan dalam tabel 4.23 di bawah ini:

Tabel 24. Identifikasi Indikator Kepuasan Pengguna

Variabel	Loading		
	Estimate	SE	CR
Kepuasan Pengguna	AVE = 0,844, Alpha = 0,814		
KP1	0,922	0,020	45,08*
KP2	0,916	0,016	55,87*

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan data yang terdapat di dalam tabel 24. di atas diketahui bahwa terdapat dua indikator saja yang mempengaruhi terbentuknya variabel kepuasan pengguna. Seluruh indikator kepuasan pengguna diketahui berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Apabila dilihat dari nilai *estimate* pada *loading* diketahui indikator kepuasan informasi (KP1) mencapai nilai *estimate* tertinggi sebesar 0,922. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pernyataan dalam indikator kepuasan informasi yaitu

“Saya puas dengan data dan informasi yang saya dapat pada aplikasi Go-Jek”, menjadi indikator yang paling menjelaskan tentang variabel kepuasan pengguna.

Sedangkan untuk nilai kritis (CR) tertinggi dalam variabel kepuasan pengguna adalah sebesar 45,08* yang artinya indikator kepuasan informasi sangat penting untuk dipertahankan karena mewakili variabel atau dimensi kepuasan pengguna. Nilai AVE (*average variance extracted*) variabel kepuasan pengguna bernilai 0,844, untuk menunjukkan tingkat konvergensi yang dimiliki variabel ini. Pada variabel kepuasan pengguna diketahui nilai AVE di atas 0,5 sehingga variabel niat pengguna memiliki kemampuan yang baik.

5.2.4.5 Niat Pengguna

Hasil pengujian data menggunakan aplikasi *online GeSCA* dapat diketahui memperoleh hasil terkait variabel niat pengguna yang akan disajikan dalam tabel 4.24 di bawah ini:

Tabel 25. Identifikasi Indikator Niat Pengguna

Variabel	Loading		
	Estimate	SE	CR
Niat Pengguna	AVE = 0,871, Alpha = 0,851		
MP1	0,936	0,012	76,67*
MP2	0,930	0,012	80,87*

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan sajian data dalam tabel 25. di atas diketahui bahwa terdapat dua indikator saja yang mempengaruhi terbentuknya variabel niat pengguna. Seluruh indikator niat pengguna diketahui berpengaruh signifikan terhadap variabel niat pengguna. Apabila dilihat dari nilai *estimate* pada *loading* diketahui indikator frekuensi penggunaan sistem informasi oleh pengguna (MP1) mencapai nilai *estimate* tertinggi sebesar 0,936. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pernyataan dalam indikator frekuensi penggunaan sistem informasi oleh pengguna yaitu **“Dalam sehari saya menggunakan aplikasi Go-Jek”**, menjadi indikator yang paling menjelaskan tentang variabel niat pengguna.

Hasil yang tersaji dalam tabel 4.24 di atas juga menunjukkan bahwa nilai kritis (CR) tertinggi dalam variabel niat pengguna adalah sebesar 76,67* yang artinya indikator frekuensi penggunaan sistem informasi oleh pengguna sangat penting untuk dipertahankan karena mewakili variabel atau dimensi niat pengguna. Nilai AVE (*average variance extracted*) variabel niat pengguna bernilai 0,871, untuk menunjukan tingkat konvergensi yang dimiliki variabel ini. Pada variabel niat pengguna diketahui nilai AVE di atas 0,5 sehingga variabel niat pengguna memiliki kemampuan yang baik.

5.2.4.6 Net Benefit

Berdasarkan hasil uji dengan menggunakan aplikasi *online GeSCA* maka diperoleh output untuk variabel *net benefit* yang akan disajikan dalam tabel 4.25 di bawah ini:

Tabel 26. Identifikasi Indikator *Net Benefit*

Variabel	Loading		
	Estimate	SE	CR
<i>Net Benefit</i>	AVE = 0,504, Alpha = 0,734		
NB1	0,744	0,054	13,86*
NB2	0,705	0,059	11,89*
NB3	0,712	0,060	11,9*
NB4	0,812	0,030	27,44*
NB5	0,549	0,092	5,99*

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan sajian data dalam tabel 26. di atas diketahui bahwa terdapat lima indikator yang mempengaruhi terbentuknya variabel *net benefit*. Seluruh indikator *net benefit* diketahui berpengaruh signifikan terhadap variabel *net benefit*. Apabila dilihat dari nilai *estimate* pada *loading* diketahui indikator dengan pernyataan NB4 mencapai nilai *estimate* tertinggi sebesar 0,812. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pernyataan NB1 yaitu “**Aplikasi Go-Jek meningkatkan keamanan pengguna jasa Ojek**”, menjadi indikator yang paling menjelaskan tentang variabel *net benefit*.

Sedangkan untuk nilai kritis (CR) tertinggi dalam variabel *net benefit* adalah sebesar 27,44* yang artinya indikator aplikasi Go-Jek sangat mempermudah dalam pemesanan ojek Online sangat penting untuk dipertahankan karena mewakili variabel atau dimensi *net*

benefit. Nilai AVE (*average variance extracted*) variabel *net benefit* bernilai 0,504, untuk menunjukkan tingkat konvergensi yang dimiliki variabel ini. Pada variabel *net benefit* diketahui nilai AVE sama dengan 0,5 sehingga variabel *net benefit* memiliki kemampuan yang baik.

5.2.5 Identifikasi Model Struktural

Bagian ini merupakan bagian terakhir dari penyajian data hasil uji menggunakan *tools online GeSCA*. Bagian ini akan menyajikan hasil yang menjelaskan hipotesis berdasarkan hasil analisis koefisien jalur yang dimiliki oleh masing-masing variabel atau dimensi. Model struktural dapat menggambarkan hubungan antar variabel laten atau dimensi.

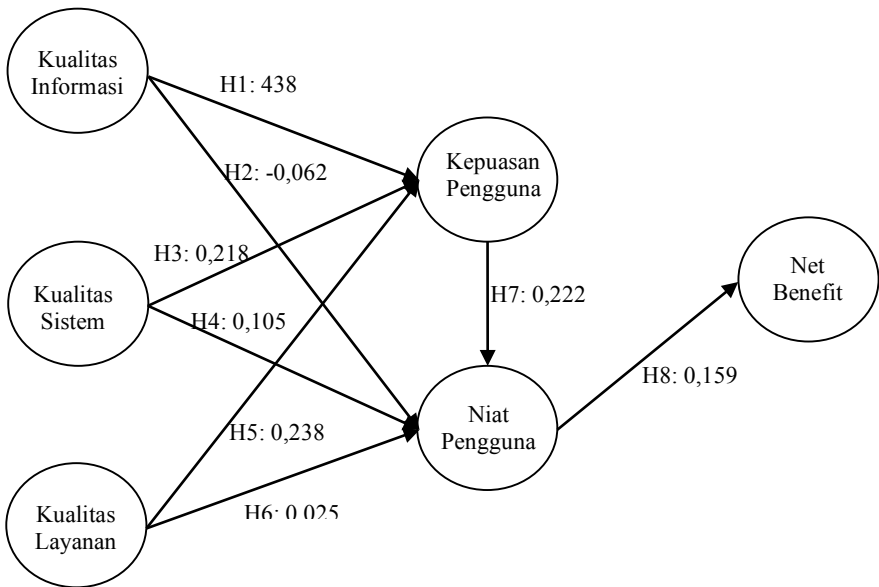
5.2.5.1 Path Coefficient

Pada bagian ini akan diuraikan hasil pengujian yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi *online GeSCA* dengan tujuan untuk membuktikan hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian melalui model penelitian. Berikut adalah rumusan hipotesis sesuai dengan mode penelitian:

1. **Hipotesis (H₁):** Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2. **Hipotesis (H₂):** Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pengguna.
3. **Hipotesis (H₃):** Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
4. **Hipotesis (H₄):** Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pengguna.
5. **Hipotesis (H₅):** Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
6. **Hipotesis (H₆):** Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pengguna.

7. **Hipotesis (H₇):** Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pengguna.
8. **Hipotesis (H₈):** Niat pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap *net benefit*.

Hasil uji hipotesis di atas kemudian disesuaikan dengan gambaran dari model struktural dan kuesioner yang digambarkan pada aplikasi *online GeSCA*, berikut ini:



Gambar 4. Model Struktural

Berdasarkan sajian gambar 4. di atas, maka dalam tabel 4.26 di bawah ini akan disajikan hasil dari perhitungan koefisien jalur pada *GeSCA* yang menunjukkan pengaruh antar variabe kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna, niat pengguna dan *net benefit*.

Tabel 27. Nilai Koefisien Jalur

Path Coefficients					Ket
		Estimate	SE	CR	
H₁	Kualitas Informasi => Kepuasan Pengguna	0,438	0,095	4,6*	Diterima
H₂	Kualitas Informasi => Niat Pengguna	-0,062	0,128	0,48	Ditolak
H₃	Kualitas Sistem => Kepuasan Pengguna	0,218	0,090	2,42*	Diterima
H₄	Kualitas Sistem => Niat Pengguna	0,105	0,096	1,09	Ditolak
H₅	Kualitas Layanan => Kepuasan Pengguna	0,238	0,071	3,35*	Diterima
H₆	Kualitas Layanan => Niat Pengguna	0,025	0,081	0,31	Ditolak
H₇	Kepuasan Pengguna => Niat Pengguna	0,222	0,088	2,51*	Diterima
H₈	Niat Pengguna => Net Benefit	0,159	0,084	1,91	Ditolak

CR* = significant at .05 level

Sumber: Lampiran 6

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB VI

HASIL DAN PEMBAHASAN

6.1 Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis pada bagian ini akan diuraikan berdasarkan hasil dari *path coefficient* (tabel 4.26) yang telah dilakukan uji oleh peneliti menggunakan aplikasi *online GeSCA*. Berdasarkan data yang disajikan dalam tabel 4.26 di atas diketahui bahwa terdapat nilai *estimate* yang positif (+) dan juga negatif (-) dan nilai dari *CR* (*critical ratio*) yang bernilai signifikan atau tidak diketahui melalui tanda bintang (*) setelah angka atau nominal tersebut. Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk membuktikan kebenaran hipotesis yang telah dirumuskan pada tahap perumusan hipotesis. Berikut adalah hipotesis yang telah dirumuskan beserta penjelasannya.

1. Hipotesis (H_1): Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan sajian data dalam tabel 27. di atas maka dapat diketahui bahwa *path coefficient* pada hubungan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna memperoleh nilai *estimate* koefisien jalur sebesar 0,438. Sedangkan nilai SE yang diperoleh sebesar 0,090 dan nilai *critical ratios* (CR) nya adalah sebesar 4,85*. Batasan dari nilai *estimate* antara -1 hingga 1, sedangkan untuk nilai *estimate* penelitian 0,438 maka berpengaruh positif. Nilai CR dikatakan signifikan diketahui dengan tanda bintang (*) setelah angka atau nominal, dan nilai CR pada jalur ini memiliki tanda bintang.

Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H_1) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dapat diterima kebenarannya.

2. Hipotesis (H_2): Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pengguna.

Berdasarkan sajian data dalam tabel 27. di atas maka dapat diketahui bahwa *path coefficient* pada hubungan kualitas informasi terhadap niat pengguna memperoleh nilai *estimate* koefisien jalur sebesar -0,062. Sedangkan nilai SE yang diperoleh sebesar 0,126 dan nilai *critical ratios* (CR) nya adalah sebesar 0,49. Batasan dari nilai *estimate* antara -1 hingga 1, sedangkan untuk nilai *estimate* penelitian -0,062 maka berpengaruh negatif. Nilai CR dikatakan signifikan diketahui dengan tanda bintang (*) setelah angka atau nominal, dan nilai CR pada jalur ini tidak memiliki tanda bintang.

Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H_2) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pengguna ditolak kebenarannya.

3. Hipotesis (H_3): Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan sajian data dalam tabel 27. di atas maka dapat diketahui bahwa *path coefficient* pada hubungan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna memperoleh nilai *estimate* koefisien jalur sebesar 0,218. Sedangkan nilai SE yang diperoleh sebesar 0,087 dan nilai *critical ratios* (CR) nya adalah sebesar 2,5*. Batasan dari nilai *estimate* antara -1 hingga 1, sedangkan untuk nilai *estimate* penelitian 0,218 maka berpengaruh positif. Nilai CR dikatakan signifikan diketahui dengan tanda bintang (*) setelah angka atau nominal, dan nilai CR pada jalur ini memiliki tanda bintang.

Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H_3) yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dapat diterima kebenarannya.

4. Hipotesis (H_4): Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pengguna.

Berdasarkan sajian data dalam tabel 27. di atas maka dapat diketahui bahwa *path coefficient* pada hubungan kualitas sistem terhadap niat pengguna memperoleh nilai *estimate* koefisien jalur sebesar 0,105. Sedangkan nilai SE yang

diperoleh sebesar 0,091 dan nilai *critical ratios* (CR) nya adalah sebesar 1,16. Batasan dari nilai *estimate* antara -1 hingga 1, sedangkan untuk nilai *estimate* penelitian 0,105 maka berpengaruh positif. Nilai CR dikatakan signifikan diketahui dengan tanda bintang (*) setelah angka atau nominal, dan nilai CR pada jalur ini tidak memiliki tanda bintang.

Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H_4) yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pengguna ditolak kebenarannya.

5. Hipotesis (H_5): Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan sajian data dalam tabel 27. di atas maka dapat diketahui bahwa *path coefficient* pada hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna memperoleh nilai *estimate* koefisien jalur sebesar 0,238. Sedangkan nilai SE yang diperoleh sebesar 0,067 dan nilai *critical ratios* (CR) nya adalah sebesar 3,57*. Batasan dari nilai *estimate* antara -1 hingga 1, sedangkan untuk nilai *estimate* penelitian 0,238 maka berpengaruh positif. Nilai CR dikatakan signifikan diketahui dengan tanda bintang (*) setelah angka atau nominal, dan nilai CR pada jalur ini memiliki tanda bintang.

Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H_5) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dapat diterima kebenarannya.

6. Hipotesis (H_6): Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pengguna.

Berdasarkan sajian data dalam tabel 27. di atas maka dapat diketahui bahwa *path coefficient* pada hubungan kualitas layanan terhadap niat pengguna memperoleh nilai *estimate* koefisien jalur sebesar 0,025. Sedangkan nilai SE yang diperoleh sebesar 0,082 dan nilai *critical ratios* (CR) nya adalah sebesar 0,31. Batasan dari nilai *estimate* antara -1 hingga 1, sedangkan untuk nilai *estimate* penelitian 0,025 maka berpengaruh positif. Nilai CR dikatakan signifikan diketahui

dengan tanda bintang (*) setelah angka atau nominal, dan nilai CR pada jalur ini tidak memiliki tanda bintang.

Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H_6) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pengguna ditolak kebenarannya.

7. Hipotesis (H_7): Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pengguna.

Berdasarkan sajian data dalam tabel 27. di atas maka dapat diketahui bahwa *path coefficient* pada hubungan kepuasan pengguna terhadap niat pengguna memperoleh nilai *estimate* koefisien jalur sebesar 0,222. Sedangkan nilai SE yang diperoleh sebesar 0,106 dan nilai *critical ratios* (CR) nya adalah sebesar 2,08*. Batasan dari nilai *estimate* antara -1 hingga 1, sedangkan untuk nilai *estimate* penelitian 0,222 maka berpengaruh positif. Nilai CR dikatakan signifikan diketahui dengan tanda bintang (*) setelah angka atau nominal, dan nilai CR pada jalur ini memiliki tanda bintang.

Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H_7) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pengguna diterima kebenarannya.

8. Hipotesis (H_8): Niat pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap *net benefit*.

Berdasarkan sajian data dalam tabel 27. di atas maka dapat diketahui bahwa *path coefficient* pada hubungan niat pengguna terhadap *net benefit* memperoleh nilai *estimate* koefisien jalur sebesar 0,159. Sedangkan nilai SE yang diperoleh sebesar 0,088 dan nilai *critical ratios* (CR) nya adalah sebesar 1,81. Batasan dari nilai *estimate* antara -1 hingga 1, sedangkan untuk nilai *estimate* penelitian 0,159 maka berpengaruh positif. Nilai CR dikatakan signifikan diketahui dengan tanda bintang (*) setelah angka atau nominal, dan nilai CR pada jalur ini tidak memiliki tanda bintang.

Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H_7) yang menyatakan bahwa niat pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap *net benefit* ditolak kebenarannya.

6.2 Pembahasan

6.2.1 Faktor - faktor Yang Mendorong Kesuksesan Aplikasi Go-Jek

Hasil uji koefisien jalur dengan menggunakan aplikasi *online GeSCA* diperoleh hasil bahwa variabel yang terbukti mempengaruhi kepuasan dari pengguna aplikasi Go-Jek adalah kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan. Di mana, masing-masing pengaruh tersebut memiliki nilai *estimate* yang positif dan juga nilai *critical ratios* dengan tanda bintang (*) setelah angka atau nominal. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan terdapat aspek kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan yang harus diperhatikan dengan baik oleh pengelola Go-Jek.

Aspek tersebut terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Go-Jek. Pengaruh tersebut menjelaskan bahwa dengan semakin meningkatnya kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan dari aplikasi Go-Jek, maka kepuasan yang dirasakan oleh para pengguna pun juga akan semakin meningkat. Maka dapat dinyatakan ketika seorang pengguna aplikasi Go-Jek merasakan kepuasan ketika menggunakan aplikasi Go-Jek tersebut, menunjukkan bahwa pengguna telah merasakan adanya kesesuaian antara harapan dan ekspektasi pengguna tentunya yang berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan, sistem yang mudah dan layanan yang berkualitas.

Uraian di atas sesuai dengan konsep ISSM yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean, pengukuran terhadap kepuasan pengguna dapat dilakukan dengan berfokus pada pengukuran atas kepuasan pengguna terhadap informasi yang dihasilkan oleh sistem, dan kepuasan pengguna secara menyeluruh. [11] Berdasarkan pernyataan tersebut, maka

kepuasan pengguna dapat dinyatakan mampu menunjukkan kesuksesan sebuah aplikasi yaitu aplikasi Go-Jek ini.

Ketika seorang pengguna sudah meraih kepuasan dalam menggunakan aplikasi Go-Jek, maka kondisi tersebut akan mampu menjadi penentu orang tersebut untuk kembali menggunakan aplikasi Go-Jek atau tidak. Hal ini terbukti dari nilai *estimate* yang positif dan nilai *critical ratios* dengan tanda bintang (*) setelah angka atau nominal pada tabel 4.26 yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pengguna. Artinya, dengan tercapainya kepuasan pada para pengguna, maka dapat dipastikan bahwa pengguna tersebut akan memiliki niat menggunakan aplikasi Go-Jek kembali di masa depan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diketahui bahwa faktor-faktor yang dapat mendukung suksesnya aplikasi Go-Jek adalah kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan. Dari ketiga kualitas tersebut akan memenuhi kepuasan dari para pengguna aplikasi Go-Jek. Dengan kepuasan yang sudah dirasakan oleh para pengguna, maka akan mampu menumbuhkan niat menggunakan aplikasi Go-Jek pada individu.

Artinya, kepuasan dan niat para pengguna menjadi sangat penting bagi kelangsungan dari aplikasi Go-Jek. Sebab, apabila aplikasi Go-Jek masih memiliki banyak peniatnya, maka aplikasi Go-Jek akan terus tumbuh dan berkembang. Oleh sebab itu, pemeliharaan dan peningkatan kualitas mulai dari kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan menjadi unsur pokok dalam mendukung kesuksesan aplikasi Go-Jek.

6.2.2 Faktor - faktor Yang Menghambat Kesuksesan Aplikasi Go-Jek

Meskipun kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan para pengguna, namun berdasarkan jawaban responden dalam kuesioner juga dapat diketahui bahwa terdapat beberapa

indikator yang memiliki nilai *critical ratios* yang terkecil yang dapat diindikasikan sebagai faktor penghambat dari kesuksesan aplikasi Go-Jek. Berdasarkan sajian data dalam tabel 4.20, dari lima indikator kualitas informasi, nilai CR yang rendah adalah KI2 yang berkaitan dengan keakuratan dan bebas dari suatu kesalahan.

Hasil tersebut menjelaskan bahwa kualitas informasi akan terganggu upaya peningkatannya ketika elemen akurasi tidak bisa dimaksimalkan dan bebas dari suatu kesalahan tidak dapat diminimalisasi. Dalam hal ini dapat dinyatakan bahwa para pengguna aplikasi Go-Jek menilai dalam proses pemanfaatan atau penggunaan aplikasi Go-Jek masih ditemui ketidakakuratan informasi yang diterima oleh para pengguna dan berujung pada sebuah kesalahan yang tentunya dapat merugikan para pengguna. Hal ini tentunya akan mengurangi kepuasan dari pengguna terhadap aplikasi Go-Jek. Oleh sebab itu, elemen ini jika tidak segera diperbaiki maka akan menjadi penghambat kesuksesan aplikasi Go-Jek.

Sedangkan, menurut tabel 4.21 diketahui bahwa dari enam indikator kualitas sistem terdapat satu indikator yang memiliki nilai CR sangat rendah dibandingkan dengan indikator kualitas sistem yang lain. Indikator dengan CR terendah itu adalah KS4 yang berkaitan dengan adanya fasilitas perbaikan ketika terjadi kegagalan aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa elemen fasilitas perbaikan ketika adanya kegagalan aplikasi masih belum begitu dirasakan oleh para pengguna. Artinya, ketika terjadi kegagalan aplikasi, upaya perbaikan yang merupakan fasilitas dari Go-Jek kurang maksimal, sehingga para pengguna pada akhirnya masih mengeluhkan akan kegagalan aplikasi yang dirasakan tersebut.

Kemudian dari tabel 4.22 diketahui bahwa tiga indikator kualitas layanan, terdapat satu indikator yang memiliki nilai CR terendah yaitu pada indikator KL1 yang berkaitan dengan pemberian bantuan ketika pengguna menemui kendala dalam mengakses aplikasi. Hasil ini menunjukkan bahwa dari sekian

banyak pengguna aplikasi Go-Jek, masih terdapat beberapa pengguna yang tidak merasa terbantu ketika sedang mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi Go-Jek. Kondisi ini sangat rawan bagi aplikasi Go-Jek, sebab ketika seorang pengguna sudah sekali dikecewakan oleh layanannya, maka kemungkinan besar pengguna tersebut akan berhenti menggunakan aplikasi tersebut dan akan cenderung beralih pada aplikasi lain yang sejenis.

Maka tidak heran jika dari tabel 4.23 diketahui bahwa indikator dengan nilai CR terendah adalah KP2 yang berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap sistem aplikasi Go-Jek. Dan berkaitan dengan nilai CR terendah dari indikator pada variabel *net benefit* (tabel 4.25) yang menunjukkan bahwa para responden menilai bahwa aplikasi Go-Jek masih belum bisa membantu dengan baik ketika pengguna tidak mengetahui sama sekali alamat yang akan dituju. Artinya, dalam kondisi ini para pengguna sering kali menjumpai *driver* Go-Jek sendiri pun juga kebingungan, sehingga masih belum bisa membantu maksimal pengguna untuk menuju ke alamat tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diketahui bahwa beberapa faktor yang menjadi penghambat kesuksesan aplikasi Go-Jek sesuai dengan ISSM Aplikasi Go-jek meliputi belum akurat dan bebas dari kesalahan, belum adanya fasilitas perbaikan ketika terjadi kegagalan aplikasi, dan belum maksimalnya pemberian upaya bantuan ketika pengguna menemui kendala dalam mengakses aplikasi, sehingga menyebabkan pencapaian kepuasan pengguna terhadap sistem aplikasi Go-Jek yang menjadi kurang maksimal sebab aplikasi Go-Jek masih belum bisa membantu dengan baik ketika penggunaannya terutama ketika pengguna tidak begitu mengetahui arah alamat yang dituju.

6.2.3 Strategi Untuk Meningkatkan Kesuksesan Aplikasi Go-Jek Dilihat Dari Faktor - faktor Pendorong dan Penghambat Kesuksesan Aplikasi Go-Jek Dari Perspektif Pengguna

Pada uraian sebelumnya diketahui bahwa terdapat beberapa aspek yang menjadi faktor pendorong dan juga faktor penghambat dalam kesuksesan aplikasi Go-Jek. Dari faktor-faktor tersebut, dapat dirumuskan strategi peningkatan kesuksesan Go-Jek dengan mempertimbangkan jawaban-jawaban responden dalam kuesioner yang telah disebarkan dan dijawab. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diketahui bahwa dalam upaya peningkatan Niat pengguna aplikasi Go-Jek yang paling tinggi pengaruhnya adalah kualitas layanan. Untuk meningkatkan kualitas layanan dari aplikasi Go-Jek, maka pihak pengelola dapat mempertimbangkan hal-hal berikut:

1. Memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang dilakukan oleh pengguna. Artinya, kesesuaian tanggapan yang diberikan oleh pihak penanggungjawab aplikasi Go-Jek terhadap segala hal respon dari para pengguna akan sangat mempengaruhi penggunaan aplikasi Go-Jek itu sendiri. Ketika tanggapan dari aplikasi Go-Jek itu dinilai sesuai, maka pengguna akan merasa sangat terbantu dan terpuaskan dalam penggunaan aplikasi Go-Jek itu.
2. Keamanan dari aplikasi Go-Jek perlu ditingkatkan dengan melakukan hak akses terhadap fungsionalitas pengguna. Salah satunya dengan menerapkan verifikasi akun, kontrol akses, menerapkan fitur '*captcha*' pada saat melakukan login, dan aspek lain terkait keamanan sistem agar aplikasi Go-Jek dapat menjaga informasi yang tersimpan lebih baik lagi.
3. Bila pengguna mengalami permasalahan, diharapkan aplikasi Go-Jek sudah memiliki fasilitas bantuan yang mudah ditemukan seperti fitur '*Help*'. Fasilitas tersebut dapat membantu pengguna bila mengalami permasalahan sehingga

dapat ditangani dengan cepat dan tidak menghambat pekerjaan pengguna.

4. Kemudahan dalam pengoperasian bagi pengguna (*easy of use*) perlu diperbaiki dengan membuat tampilan sistem lebih mudah untuk digunakan dan pada *interface* aplikasi memiliki tampilan yang tidak rumit atau sederhana.
5. Memberikan dukungan fitur aplikasi yang lengkap untuk menunjang kebutuhan dari masyarakat. Dengan semakin lengkapnya fitur yang dimiliki aplikasi Go-Jek maka masyarakat akan terus mencari dan menggunakan aplikasi tersebut untuk mendukung pemenuhan kebutuhannya sehari-hari.

Berdasarkan beberapa hal yang dapat diperhatikan oleh pengelola aplikasi Go-Jek untuk peningkatan kesuksesan aplikasi, maka beberapa tindakan-tindakan yang dapat dilakukan dan menjadi sebuah strategi bagi aplikasi Go-Jek berdasarkan perspektif pengguna diantaranya adalah:

1. Pihak aplikasi Go-Jek dapat memberikan pelayanan *customer service* 24 Jam untuk bisa memberikan respon yang cepat ketika ada kendala atau para pengguna membutuhkan tanggapan yang cepat.
2. Memberikan pelatihan kepada setiap armada Go-Jek baik itu berkaitan dengan standar pelayanan, *maintenance* aplikasi dalam *gadget* para armada, dan lain-lain, sehingga diharapkan setiap armada juga memiliki kemampuan untuk memberikan *fast respons* dan tanggapan yang akurat dan dapat diandalkan oleh para pengguna aplikasi Go-Jek.
3. Dalam penerimaan armada baru, sekiranya pihak manajemen Go-Jek dapat memastikan bahwa orang tersebut harus memiliki kemampuan menghafal rute dan pemahaman terhadap jalan tempat armada beroperasi. Dengan demikian diharapkan tidak ada lagi armada Go-Jek yang tidak tahu jalan dan lain-lain.
4. Berkaitan dengan keamanan aplikasi Go-Jek, maka pihak pengelola bisa menerapkan verifikasi akun, kontrol akses,

menerapkan fitur '*captcha*' pada saat melakukan login, dan aspek lain terkait keamanan sistem agar aplikasi Go-Jek dapat menjaga informasi yang tersimpan lebih baik lagi.

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan simpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Simpulan ini diharapkan dapat menjawab tujuan yang telah ditetapkan di awal. Saran yang diajukan dalam penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh penelitian selanjutnya.

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan penelitian yang telah diuraikan hasilnya pada bab sebelumnya, maka temuan dalam penelitian ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang diajukan dan secara ringkas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Net benefit menunjukkan bahwa rata - rata responden menyatakan setuju dengan total mean dari net benefit adalah sebesar 3,93 (skala 1-5).
2. Faktor - faktor yang dapat mendukung kesuksesan aplikasi Go-Jek berdasarkan perspektif pengguna meliputi kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan karena dapat menumbuhkan kepuasan pada pengguna aplikasi. Dengan semakin meningkatnya kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan dari aplikasi Go-Jek, maka kepuasan yang dirasakan oleh para penggunapun juga akan semakin meningkat. Artinya, dengan tercapainya kepuasan pada para pengguna, maka dapat dipastikan bahwa pengguna tersebut akan memiliki niat menggunakan aplikasi Go-Jek kembali di masa depan.
3. Faktor-faktor penghambat dalam mendukung kesuksesan aplikasi Go-Jek berdasarkan perspektif pengguna meliputi keakuratan dan bebas dari suatu kesalahan, belum maksimalnya fasilitas perbaikan ketika terjadi kegagalan aplikasi, belum maksimalnya pemberian bantuan ketika

pengguna menemui kendala dalam mengakses aplikasi, adanya armada Go-Jek yang tidak hafal atau tidak tahu alamat di lokasi operasi armada tersebut.

4. Berdasarkan 8 hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, diketahui terdapat H_1 , H_3 , H_5 , dan H_7 yang terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan. Dari rangkaian hipotesis yang terbukti tersebut terlihat bahwa kepuasan pengguna menjadi penentu adanya Niat pengguna. Kepuasan tersebut dapat diperoleh dengan mudah ketika aplikasi Go-Jek memiliki kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan yang memadai, tetapi Niat Pengguna tidak berpengaruh terhadap Net Benefit
5. Dari hasil yang diperoleh, maka strategi yang dapat dirumsukan berdasarkan perspektif pengguna adalah sebagai berikut:
 - a. Pihak aplikasi Go-Jek dapat memberikan pelayanan *customer service* 24 Jam untuk bisa memberikan respon yang cepat ketika ada kendala atau para pengguna membutuhkan tanggapan yang cepat.
 - b. Memberikan pelatihan kepada setiap armada Go-Jek baik itu berkaitan dengan standar pelayanan, *maintenance* aplikasi dalam *gadget* para armada, dan lain-lain, sehingga diharapkan setiap armada juga memiliki kemampuan untuk memberikan *fast respons* dan tanggap yang akurat dan dapat diandalkan oleh para pengguna aplikasi Go-Jek.
 - c. Dalam penerimaan armada baru, sekiranya pihak manajemen Go-Jek dapat memastikan bahwa orang tersebut harus memiliki kemampuan menghafal rute dan pemahaman terhadap jalan temat armada beroperasi. Dengan demikian diharapkan tidak ada lagi armada Go-Jek yang tidak tahu jalan dan lain-lain.
 - d. Berkaitan dengan keamanan aplikasi Go-Jek, maka pihak pengelola bisa menerapkan verifikasi akun, kontrol akses, menerapkan fitur '*captcha*' pada saat melakukan

login, dan aspek lain terkait keamanan sistem agar aplikasi Go-Jek dapat menjaga informasi yang tersimpan lebih baik lagi.

7.2 Saran

Berdasarkan pelaksanaan penelitian ini, maka saran yang dapat diajukan untuk penelitian selanjutnya diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini teknik analisis hanya berdasarkan hasil uji data dengan menggunakan aplikasi *online GeSCA*. Oleh karena itu diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan hasil penelitian berdasarkan wawancara langsung dengan para pengguna aplikasi, agar hasil yang didasarkan pada perspektif pengguna semakin kuat dan akurat.
2. Pada variabel kepuasan pengguna dan niat pengguna dalam penelitian ini mungkin pernyataan terlalu sedikit sehingga mempengaruhi bahasan terkait variabel tersebut. Maka, untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan uraian pernyataan dalam kuesioner untuk variabel kepuasan pengguna dan niat pengguna ini sesuai dengan indikator masing-masing variabel.

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kurniawan, Z. (2012). Analisis Sistem Dan Sumber Daya Informasi. *Jurnal Ekonomi*, Vol. 6, Edisi 1, September, 1-23.
- [2] Fahlefi, Z., Paranoan, D. B., & Utomo, H. S. (2014). Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda). *Ejournal Administrative Reform*, Vol. 2, No. 4, 996-1007.
- [3] Hanum, S. Y. (2009). Sistem Informasi Transportasi Dan Jalur Angkutan Kota Untuk Penataan Ruang Wilayah Kota Semarang Guna Membantu Pengambilan Keputusan (Studi Kasus: Bagian Wilayah Kota III Dan IV Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang). *Dinamika Informatika*, Vol. 1, No. 1, Maret, 36-46.
- [4] Dwivedi, Y. K., Wade, M. R., & Schneberger, S. L. (2012). *Information System Theory: Explaining And Predicting Our Digital Society*, Vol. 1. New York: Springer Sciences+Business Media.
- [5] Purwaningsih, S. (2010). Analisi Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Pada Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT) Online (Studi Pada Pt Jamsostek (Persero)). *Aset*, Vol. 12, No. 2, Februari, 181-189.
- [6] Pamugar, H., Winarno, W. W., & Najib, W. (2014). Model Evaluasi Kesuksesan Dan Penerimaan Sistem Informasi E-Learning Pada Lembaga Diklat Pemerintah. *Scientific Journal Of Informatics*, Vol. 1, No. 1, Mei, 13-28.
- [7] Yuliana, A., Riyadi, & Yuniarto, S. R. (2016). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Perhotelan Dengan Pendeaktan Model Delone Dan Mclane (studi Pada Karyawan Hotel Aria

- Gajayana Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 34, No. 1, Mei, 73-78.
- [8] news.detik.com. (2015, 8 14). *menelisik fenomena go-jek yang heboh di masyarakat, ada apa?* Dipetik 9 19, 2016, dari <http://news.detik.com/>: <http://news.detik.com/berita/2991703/menelisik-fenomena-go-jek-yang-heboh-di-masyarakat-ada-apa>
- [9] www.go-jek.com. (2016). *Go-Jek*. Dipetik 9 19, 2016, dari <https://www.go-jek.com/>: <https://www.go-jek.com/>
- [10] inet.detik.com. (2015, 8 24). *fenomena Go-Jek mendunia*. Dipetik 9 19, 2016, dari <http://inet.detik.com/>: <http://inet.detik.com/read/2015/08/24/151212/2999806/398/fenomena-go-jek-mendunia>
- [11] Saputro, P. H., Budiyanto, D. A., & Santoso, J. A. (2015). Model DeLone Dan McLean Untuk Mengukur Kesuksesan E-Goverment Kota Pekalongan. *Scientific Journal Of Informatics*, Vol. 2, No. 1, Mei, 1-8.
- [12] Ratnaningrum, & Nasron, M. (2015). Pengujian Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi Delone Dan Maclean Yang Diperbarui Pada Sistem E-Payment Rekening Listrik. *Syariah Paper Accounting FEB UMS*, 509-524.
- [13] Haryanta. (2009). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan (Sipus Terpadu Versi 3) Terhadap Kinerja Pelayanan Sirkulasi Di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, Vol. V, No. 2, 9-17.
- [14] Groho, T. C., Winanro, W. W., & Permanasari, A. E. (2014). Evaluasi Kesuksesan Implementasi Aplikasi Pengelolaan Tugas Belajar Di Bpk. *Seminar Nasional Informatika 2014*, 10-17.
- [15] Wijaya, T. (2009). *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

- [16] Santoso, S. (2010). *Statistik Multivariat: Konsep Dan Aplikasi Dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- [17] Hwang, H., & Takane, Y. (2015). *Generalized Structured Component Analysis: A Component-Based Approach To Structural Equation Modelling*. Boca Raton: Taylor & Francis Group, LLC.
- [18] Aprilia, K. K., & Ghozali, I. (2013). *Generalized Structured Component Analysis (Gsca): Model Persamaan Struktural Berbasis Komponen*. Semarang : Badan Penerbit UNDIP.
- [19] Solimun. (2013). Penguatan Metodologi: Penelitian Generalized Component Analysis (Gesca). *Program Studi Statistik Fakultas Mipa*, Universitas Brawijaya Malang.
- [20] DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The Delone And Mclean Model Of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal Of Management Information Systems*, Vol. 19, No. 4, Spring, 9-30.
- [21] Ferdinand, Augusty. (2002). Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen. *Fakultas Ekonomi*, Universitas Diponegoro

Halaman ini sengaja dikosongkan

LAMPIRAN A

KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI GOJEK DARI PERSPEKTIF PENGGUNA MASYARAKAT SURABAYA MENGUNAKAN *INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM)*

Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

Apa yang paling sering Anda akses pada menu aplikasi Gojek?

.....
.....
.....
.....
.....

Petunjuk :

Berilah jawaban dengan memberikan tanda silang (X) pada salah satu kolom jawaban yang mencerminkan penilaian anda mengenai aplikasi GOJEK. Pilihan jawaban yang tersedia adalah (5) Sangat Setuju, (4) Setuju, (3) Netral, (2) Tidak Setuju, (1) Sangat Tidak Setuju.

Kualitas Informasi

No	Pernyataan	Persepsi Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Aplikasi GOJEK memberikan data informasi yang lengkap sesuai kebutuhan					
2	Informasi dari aplikasi GOJEK akurat dan bebas dari kesalahan					
3	Aplikasi GOJEK dapat diandalkan dalam memenuhi kebutuhan saya					
4	Aplikasi GOJEK dapat memberikan informasi yang up to date					
5	Output dari aplikasi GOJEK disajikan dalam bentuk yang tepat sehingga memudahkan pemahaman saya					

Kualitas Sistem

No	Pernyataan	Persepsi Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Informasi yang ada pada aplikasi GOJEK sangat fleksibel dalam memanfaatkan layanan					

	dalam menu aplikasi GOJEK					
2	Aplikasi GOJEK dapat memberikan informasi sesuai dengan harapan saya					
3	Setelah mengakses aplikasi GOJEK saya tidak perlu waktu lama untuk mendapatkan informasi					
4	Aplikasi GOJEK memberikan fasilitas perbaikan jika terjadi kegagalan aplikasi					
5	Aplikasi GOJEK nyaman dan mudah untuk diakses					
6	Bahasa yang digunakan dalam aplikasi GOJEK mudah untuk dimengerti					

Kualitas Layanan

No	Pernyataan	Persepsi Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya merasa aman dalam mengakses atau mengirim data yang diminta aplikasi GOJEK!					
2	Aplikasi GOJEK memberikan bantuan apabila saya mengalami kendala dalam mengakses					

	aplikasi					
3	Aplikasi GOJEK memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang saya lakukan!					

Kepuasan Pengguna

No	Pernyataan	Persepsi Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya puas dengan data dan informasi yang saya dapat pada aplikasi GOJEK					
2	Saya puas dengan sistem yang ada pada aplikasi GOJEK					

Niat Penggunaan

No	Pernyataan	Persepsi Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Dalam sehari saya menggunakan aplikasi GOJEK					
2	Saya menggunakan GOJEK lebih dari 3 kali dalam seminggu					

Net Benefit

No	Pernyataan	Persepsi Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Aplikasi Gojek sangat mempermudah pemesanan ojek Online dalam					
2	Aplikasi Gojek membantu menjadi pemesanan ojek lebih efektif dan efisien					
3	Aplikasi Gojek dapat menurunkan tingkat kesalahannya					
4	Aplikasi Gojek meningkatkan keamanan pengguna jasa Ojek					
5	Aplikasi Gojek dapat membantu pengguna menuju alamat yang belum diketahui sebelumnya					

*Indikator tabel kuisioner Niat Penggunaan :

Pernyataan No.1

1. SS (Apabila >3x kali dalam sehari menggunakan aplikasi GOJEK)
2. S (Apabila >1x dalam sehari menggunakan aplikasi GOJEK)
3. N (Apabila minimal 1x dalam sehari menggunakan aplikasi GOJEK)
4. TS (Apabila minimal 3x dalam seminggu menggunakan aplikasi GOJEK)
5. STS (Apabila minimal 1x dalam seminggu menggunakan aplikasi GOJEK)

Pernyataan No. 2

1. SS (Apabila setiap minggu dalam sebulan)
2. S (Apabila >1 minggu dalam sebulan)
3. N (Apabila minimal 1 minggu dalam sebulan)
4. TS (Apabila minimal 3x dalam seminggu)
5. STS (Apabila <3x dalam seminggu)

LAMPIRAN B

INPUT DATA KUISIONER

Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Apa yang paling sering Anda akses pada menu aplikasi Gojek?
Laki - laki	24	Mahasiswa	GO_FOOD
Laki - laki	24	Pegawai swasta	GO-RIDE
Laki - laki	18	Mahasiswa	GO_FOOD
Laki - laki	24	Wirausaha	GO-SEND
Laki - laki	23	mahasiswa	GO-SEND
Perempuan	19	Mahasiswa	GO_FOOD
Laki - laki	20	Mahasiswa	GO-SEND
Laki - laki	25	Wiraswasta	GO_FOOD
Laki - laki	24	pegawai swasta	GO-RIDE
Laki - laki	30	Pegawai	GO-RIDE
Laki - laki	19	Pegawai Noin Brand	GO_FOOD
Laki - laki	31	swasta	GO_FOOD
Perempuan	69	Janda	GO-RIDE
Laki - laki	24	Fresh Graduate	GO_FOOD
Laki - laki	24	Mahasiswa	GO_FOOD

Laki - laki	24	Swasta	GO_FOOD
Laki - laki	24	Wiraswasta	GO-SEND
Laki - laki	24	wiraswasta	GO_FOOD
Laki - laki	50	Swasta	GO-RIDE
Laki - laki	24	Mahasiswa	GO_FOOD
Laki - laki	24	Mahasiswa	GO_FOOD
Laki - laki	24	Mahasiswa	GO-RIDE
Laki - laki	25	Wiraswasta	GO_FOOD
Laki - laki	22	mahasiswa	GO_FOOD
Laki - laki	24	Mahasiswa	GO_FOOD
Laki - laki	25	Wiraswasta	GO-BOX
Laki - laki	25	Wiraswasta	GO_FOOD
Laki - laki	26	Wirausaha	GO_FOOD
Laki - laki	23	Mahasiswa	GO_FOOD
Laki - laki	27	System developer	GO_FOOD
Laki - laki	24	Swasta	GO_FOOD
Laki - laki	24	Karyawan swasta	GO-SEND
Laki - laki	24	Pegawai swasta	GO-RIDE
Laki - laki	24	Karyawan Swasta	GO_FOOD

Laki - laki	23	Wiraswasta	GO_FOOD
Laki - laki	23	Pegawai BUMN	GO-RIDE
Laki - laki	19	Mahasiswa	GO_FOOD
Laki - laki	25	Wirausaha	GO_FOOD
Laki - laki	21	Mahasiswa	GO-RIDE
Laki - laki	22	Mahasiswa	GO_FOOD
Perempuan	24	pegawai bumn	GO-RIDE
Laki - laki	22	Mahasiswa	GO_FOOD
Laki - laki	23	Freelancer	GO-RIDE
Laki - laki	22	Swasta	GO-TIX
Laki - laki	21	Mahasiswa	GO_FOOD
Laki - laki	21	Mahasiswa	GO-RIDE
Perempuan	25	karyawan swasta	GO_FOOD
Perempuan	23	Apasaja yg halal	GO-SEND
Laki - laki	21	Mahasiswa	GO_FOOD
Laki - laki	20	Mahasiswa	GO_FOOD
Laki - laki	21	Mahasiswa	GO_FOOD
Perempuan	21	Mahasiswa	GO-RIDE
Laki - laki	25	bumn	GO_FOOD

Perempuan	21	Mahasiswa	GO-CAR
Perempuan	21	mahasiswa	GO-RIDE
Perempuan	21	Pegawai swasta	GO-RIDE
Laki - laki	21	Mahasiswa	GO_FOOD
Perempuan	24	mahasiswa	GO-SEND
Perempuan	22	Pelajar	GO-RIDE
Perempuan	21	Mahasiswa	GO_FOOD
Perempuan	22	Fresh Graduate	GO-RIDE
Perempuan	21	Mahasiswi	GO-RIDE
Perempuan	20	Mahasiswa	GO_FOOD
Perempuan	20	Mahasiswi	GO-RIDE
Laki - laki	20	mahasiswa	GO-RIDE
Perempuan	24	Game tester	GO_FOOD
Perempuan	21	mahasiswa	GO-RIDE
Laki - laki	22	mahasiswa	GO_FOOD
Laki - laki	19	mahasiswa	GO-RIDE
Perempuan	23	Swasta	GO_FOOD
Laki - laki	25	Mahasiswa	GO-RIDE
Laki - laki	25	karyawan	GO_FOOD

Laki - laki	23	Karyawan	GO-RIDE
Perempuan	25	Job Seeker	GO-RIDE
Laki - laki	22	Mahasiswa	GO_FOOD
Perempuan	24	Karyawan	GO-RIDE
Laki - laki	21	Mahasiswa	GO_FOOD
Perempuan	24	Swasta	GO-RIDE
Laki - laki	24	Wiraswasta	GO-RIDE
Laki - laki	24	Karyawan swasta	GO-RIDE
Perempuan	24	Pegawai Swasta	GO_FOOD
Perempuan	25	Jobseeker	GO_FOOD
Perempuan	23	Bumn	GO_FOOD
Perempuan	24	Karyawan swasta	GO-RIDE
Laki - laki	24	Freelance consultant	GO-RIDE
Laki - laki	25	Karyawan Swasta	GO-RIDE
Perempuan	24	BUMN	GO_FOOD
Laki - laki	24	Swasta	GO_FOOD
Perempuan	24	Karyawan swasta	GO_MART
Laki - laki	24	Mahasiswa	GO-RIDE
Laki - laki	25	Karyawan	GO-RIDE

Laki - laki	21	Mahasiswa	GO_FOOD
Laki - laki	23	mahasiswa	GO-RIDE
Perempuan	24	KOORDINATOR DRAFTER WITEL SURABAYA	GO_FOOD
Perempuan	23	WIRASWASTA	GO-RIDE
Laki - laki	27	karyawan	GO-RIDE
Laki - laki	20	IT Support	GO_FOOD
Laki - laki	23	SWASTA	GO-RIDE
Perempuan	21	TELKOM	GO_FOOD
Perempuan	24	Pegawai	GO-RIDE
Laki - laki	24	Pegawai Swasta	GO-RIDE
Laki - laki	24	Freelancer	GO_FOOD
Laki - laki	24	Programmer	GO-RIDE
Perempuan	24	BUMN	GO-CAR
Laki - laki	24	Wiraswasta	GO_FOOD
Perempuan	69	Janda	GO-RIDE
Laki - laki	24	Mahasiswa	GO_FOOD
Perempuan	23	Pekerja	GO-RIDE
Laki - laki	24	Mahasiswa	GO-RIDE

Perempuan	22	Pegawai	GO-RIDE
Laki - laki	23	Mahasiswa	GO_MART
Laki - laki	21	Mahasiswa	GO_FOOD
Perempuan	21	mahasiswa	GO_FOOD
Perempuan	23	Wirausaha	GO-SEND
Perempuan	18	Mahasiswi	GO-RIDE
Perempuan	24	Fresh grad	GO_FOOD
Laki - laki	24	mahasiswa / wirausaha	GO-RIDE
Perempuan	26	Wirausaha	GO_FOOD
Laki - laki	24	arsitek	GO_FOOD
Perempuan	23	Karyawan Swasta	GO-RIDE
Perempuan	23	mahasiswa	GO-RIDE
Laki - laki	22	Asisten Urban Desainer	GO-RIDE
Laki - laki	23	Mahasiswa	GO-RIDE
Laki - laki	25	mahasiswa	GO-RIDE
Laki - laki	27	Swasta	GO-BOX
Laki - laki	25	Swasta	GO_FOOD
Laki - laki	27	Pemerintahan	GO-RIDE

Laki - laki	24	Karyawan	GO_FOOD
Laki - laki	20	Mahasiswa	GO_FOOD
Perempuan	23	Mahasiswa profesi	GO_FOOD
Perempuan	22	mahasiswa	GO_FOOD
Perempuan	22	Mahasiswi	GO-RIDE
Perempuan	22	Mahasiswa	GO_FOOD
Perempuan	22	Mahasiswa	GO_FOOD
Laki - laki	27	DM	GO-RIDE
Perempuan	21	mahasiswa	GO-RIDE
Laki - laki	28	Wiraswasta	GO-SEND
Perempuan	19	Mahasiswi	GO-RIDE
Perempuan	22	Koass	GO_FOOD
Laki - laki	26	Karyawan	GO_FOOD
Perempuan	29	SPG	GO-RIDE
Laki - laki	18	Pelajar	GO-RIDE
Laki - laki	18	Pelajar	GO-RIDE
Laki - laki	25	Mahasiswa	GO-RIDE
Laki - laki	25	Mahasiswa	GO-RIDE
Perempuan	26	SPG	GO_FOOD

Laki - laki	22	Mahasiswa	GO_FOOD
Laki - laki	25	Karyawan	GO-RIDE
Laki - laki	25	Pegawai Kantor	GO_FOOD
Laki - laki	28	Dokter	GO-CAR
Laki - laki	27	Karyawan	GO_FOOD
Laki - laki	27	Guru Olahraga	GO-RIDE
Perempuan	22	Mahasiswi	GO_FOOD
Perempuan	22	Mahasiswi	GO_FOOD
Laki - laki	27	Engineer	GO_FOOD
Perempuan	22	Mahasiswi	GO_FOOD
Laki - laki	35	Pegawai	GO-SEND
Laki - laki	29	Wiraswasta	GO_FOOD
Laki - laki	21	Mahasiswa	GO-RIDE
Perempuan	22	Mahasiswi	GO_FOOD
Perempuan	24	Mahasiswi	GO_FOOD
Laki - laki	29	Wiraswasta	GO-RIDE
Perempuan	17	Pelajar	GO-RIDE
Perempuan	32	Karyawan	GO_FOOD
Perempuan	28	Dokter Muda	GO_FOOD

Perempuan	37	Ibu Rumah Tangga	GO_FOOD
Perempuan	33	Pegawai Kantor	GO-RIDE
Laki - laki	69	Tukang bakso keliling	GO-GLAM
Laki - laki	22	Mahasiswa	GO-RIDE
Laki - laki	39	PNS	GO-RIDE
Perempuan	20	Mahasiswi	GO-SEND
Perempuan	21	SPG	GO_FOOD
Perempuan	25	Karyawati	GO-RIDE
Perempuan	30	PNS	GO-SEND
Laki - laki	27	Mahasiswa S2	GO-RIDE
Laki - laki	26	TNI	GO-SEND
Laki - laki	25	Karyawan	GO-RIDE
Perempuan	26	PNS	GO_FOOD
Perempuan	22	Mahasiswi	GO_FOOD
Laki - laki	25	PNS	GO-RIDE
Perempuan	34	Ibu Rumah Tangga	GO_FOOD
Perempuan	26	Karyawan	GO-RIDE
Laki - laki	25	Pegawai	GO-RIDE
Perempuan	25	Wiraswasta	GO-RIDE

Laki - laki	38	Guru	GO-RIDE
Laki - laki	29	Engineer	GO-RIDE
Perempuan	25	Mahasiswi	GO-RIDE
Perempuan	30	Wiraswasta	GO-BOX
Laki - laki	27	Pegawai	GO_FOOD
Laki - laki	18	Pelajar	GO_FOOD
Laki - laki	26	Engineer	GO_FOOD
Laki - laki	25	Karyawan	GO_FOOD
Laki - laki	25	Karyawan	GO-RIDE
Laki - laki	22	Mahasiswa profesi	GO_FOOD
Laki - laki	22	pelajar	GO-RIDE
Laki - laki	29	Dokter	GO_FOOD
Laki - laki	25	Atlit	GO-RIDE
Laki - laki	27	PNS	GO-RIDE
Laki - laki	35	Swasta	GO-RIDE
Laki - laki	25	Dokter	GO-RIDE
Laki - laki	26	Wiraswasta	GO_FOOD
Laki - laki	25	Karyawan	GO-SEND
Perempuan	23	Mahasiswa	GO-RIDE

Halaman ini sengaja dikosongkan

LAMPIRAN C
DATA HASIL KUISIONER

KI 1	KI 2	KI 3	KI 4	KI 5	Σ K I	KS 1	KS 2	KS 3	KS 4	KS 5	KS 6	Σ K S	KL 1	KL 2	KL 3	Σ K L
5	4	3	5	4	21	4	4	3	4	5	5	25	4	4	4	12
5	4	5	4	4	22	3	4	4	4	3	5	23	5	3	4	12
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
4	3	4	2	4	17	4	3	4	3	4	4	22	4	3	4	11
4	2	4	3	4	17	4	3	3	3	4	4	21	3	3	4	10
3	2	4	2	4	15	4	4	3	3	4	4	22	4	4	4	12
4	2	4	3	4	17	3	4	4	4	2	4	21	4	2	4	10

KI 1	KI 2	KI 3	KI 4	KI 5	Σ K I	KS 1	KS 2	KS 3	KS 4	KS 5	KS 6	Σ K S	KL 1	KL 2	KL 3	Σ K L
4	3	3	3	3	16	3	3	2	2	4	4	18	4	2	3	9
4	2	4	3	4	17	4	4	3	3	4	4	22	4	4	3	11
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
4	3	4	4	4	19	3	4	4	3	3	4	21	4	3	3	10
4	2	4	2	3	15	4	3	5	2	4	4	22	4	4	5	13
4	4	4	3	3	18	4	3	4	2	3	4	20	3	4	2	9
5	3	4	4	3	19	4	3	4	2	4	4	21	4	4	3	11
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	12
3	4	4	4	5	20	4	3	4	3	5	5	24	3	3	4	10
4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	5	4	26	4	4	4	12

KI 1	KI 2	KI 3	KI 4	KI 5	Σ K I	KS 1	KS 2	KS 3	KS 4	KS 5	KS 6	Σ K S	KL 1	KL 2	KL 3	Σ K L
4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	5	5	26	4	3	4	11
5	4	5	4	5	23	5	4	4	4	5	5	27	4	4	4	12
4	4	5	3	4	20	5	4	4	3	4	4	24	4	3	4	11
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	4	5	26	4	3	3	10
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	11
4	2	4	3	4	17	3	4	3	2	4	4	20	3	2	3	8
4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	4	4	23	4	4	3	11
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12

KI 1	KI 2	KI 3	KI 4	KI 5	Σ K I	KS 1	KS 2	KS 3	KS 4	KS 5	KS 6	Σ K S	KL 1	KL 2	KL 3	Σ K L
4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	12
4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	4	21	4	2	1	7
4	4	5	4	5	22	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	12
3	3	4	4	4	18	4	3	3	4	4	4	22	3	3	3	9
4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	4	22	3	4	4	11
3	3	4	4	4	18	4	3	3	3	4	4	21	4	4	4	12
5	4	4	5	4	22	4	4	3	4	5	3	23	5	4	4	13
4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	4	4	23	4	4	3	11
5	3	4	4	3	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12

KI 1	KI 2	KI 3	KI 4	KI 5	ΣK I	KS 1	KS 2	KS 3	KS 4	KS 5	KS 6	ΣK S	KL 1	KL 2	KL 3	ΣK L
4	4	4	4	4	20	4	4	2	4	4	5	23	2	2	4	8
4	4	5	4	4	21	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	12
4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	12
4	3	4	3	4	18	3	4	4	4	4	4	23	4	3	4	11
5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	5	29	4	4	4	12
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	5	25	3	4	4	11
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
4	1	2	4	4	15	4	3	4	3	4	4	22	4	4	4	12
2	4	4	2	3	15	4	2	2	4	4	4	20	4	4	4	12
3	2	3	3	3	14	4	3	4	3	3	4	21	4	3	3	10

KI 1	KI 2	KI 3	KI 4	KI 5	ΣK I	KS 1	KS 2	KS 3	KS 4	KS 5	KS 6	ΣK S	KL 1	KL 2	KL 3	ΣK L
4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
4	3	4	2	4	17	4	4	3	3	4	4	22	3	3	4	10
4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	5	25	4	3	4	11
4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	4	4	21	4	3	5	12
5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	5	5	26	4	5	4	13
4	3	3	4	4	18	4	4	2	3	4	4	21	4	3	3	10
5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	5	5	28	4	2	4	10
4	2	4	2	4	16	4	4	4	2	4	4	22	4	2	4	10
4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	4	3	19	4	3	4	11
4	2	4	3	4	17	4	4	5	3	5	5	26	4	3	3	10

KI 1	KI 2	KI 3	KI 4	KI 5	Σ K I	KS 1	KS 2	KS 3	KS 4	KS 5	KS 6	Σ K S	KL 1	KL 2	KL 3	Σ K L
4	2	4	3	4	17	4	4	3	3	4	4	22	4	3	3	10
4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	23	4	3	4	11
4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
4	3	4	3	2	16	4	3	3	2	4	4	20	4	2	3	9
5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
4	4	4	4	3	19	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	9
4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	4	4	23	4	3	4	11
4	4	4	3	4	19	3	3	3	3	4	4	20	3	3	3	9
4	4	5	4	3	20	4	4	5	5	5	4	27	5	4	5	14
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12

KI 1	KI 2	KI 3	KI 4	KI 5	Σ K I	KS 1	KS 2	KS 3	KS 4	KS 5	KS 6	Σ K S	KL 1	KL 2	KL 3	Σ K L
4	4	4	2	2	16	3	4	4	2	4	4	21	4	4	4	12
4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	4	23	3	4	4	11
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	10
4	4	4	3	4	19	3	4	2	4	4	4	21	4	3	4	11
4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	12
4	4	4	4	5	21	4	4	4	3	4	4	23	4	3	4	11
5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	4	4	28	4	4	4	12
4	2	4	4	2	16	4	4	2	2	4	4	20	4	2	4	10
4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	5	24	4	3	4	11
4	4	4	4	5	21	4	5	5	3	4	4	25	4	4	4	12

KI 1	KI 2	KI 3	KI 4	KI 5	Σ K I	KS 1	KS 2	KS 3	KS 4	KS 5	KS 6	Σ K S	KL 1	KL 2	KL 3	Σ K L
2	2	2	2	2	10	4	4	4	2	2	2	18	2	1	1	4
4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	4	22	3	3	4	10
4	2	4	3	4	17	2	4	4	3	4	4	21	3	3	3	9
4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
4	4	5	4	4	21	4	4	4	3	4	4	23	3	3	4	10
4	2	4	4	4	18	4	4	4	3	4	4	23	2	3	3	8
4	3	4	3	4	18	4	3	4	3	4	4	22	4	3	3	10
4	3	5	4	5	21	4	5	5	3	5	5	27	5	4	4	13
4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	5	5	27	3	4	4	11
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12

KI 1	KI 2	KI 3	KI 4	KI 5	Σ K I	KS 1	KS 2	KS 3	KS 4	KS 5	KS 6	Σ K S	KL 1	KL 2	KL 3	Σ K L
4	2	4	4	4	18	4	2	3	4	4	4	21	4	4	4	12
4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	5	5	27	4	4	5	13
4	3	5	4	4	20	4	4	4	3	4	4	23	2	3	3	8
5	4	5	4	5	23	4	4	5	3	4	5	25	4	3	5	12
4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	4	23	4	3	3	10
4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	12
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
4	2	3	3	4	16	4	4	4	3	4	4	23	4	3	4	11
3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	4	4	20	4	4	3	11
4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	5	4	24	4	3	4	11

KI 1	KI 2	KI 3	KI 4	KI 5	Σ K I	KS 1	KS 2	KS 3	KS 4	KS 5	KS 6	Σ K S	KL 1	KL 2	KL 3	Σ K L
4	3	4	3	3	17	3	4	3	4	3	4	21	4	3	3	10
4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	5	5	26	3	4	4	11
4	3	5	4	4	20	4	4	5	4	2	5	24	4	3	4	11
5	4	4	4	5	22	5	4	5	3	5	5	27	4	3	4	11
4	4	4	3	4	19	4	4	4	2	4	4	22	4	2	3	9
4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	4	22	4	3	4	11
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
4	4	5	4	4	21	2	3	2	4	4	3	18	2	4	4	10
4	4	4	3	4	19	4	2	4	2	5	4	21	3	3	4	10
4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	5	5	28	5	4	4	13

KI 1	KI 2	KI 3	KI 4	KI 5	ΣK I	KS 1	KS 2	KS 3	KS 4	KS 5	KS 6	ΣK S	KL 1	KL 2	KL 3	ΣK L
5	4	5	4	5	23	4	5	5	3	4	4	25	4	3	4	11
4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	12
4	4	3	2	2	15	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
4	3	4	4	5	20	4	3	4	3	4	4	22	4	4	3	11
4	2	4	4	4	18	4	4	4	2	4	4	22	4	2	4	10
4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	4	4	23	4	3	4	11
4	4	4	4	5	21	4	4	4	3	4	5	24	4	4	4	12
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
4	2	4	4	4	18	2	2	4	4	4	4	20	4	4	3	11
3	2	4	4	4	17	4	4	4	4	4	4	24	2	3	3	8

KI 1	KI 2	KI 3	KI 4	KI 5	ΣK I	KS 1	KS 2	KS 3	KS 4	KS 5	KS 6	ΣK S	KL 1	KL 2	KL 3	ΣK L
4	3	4	3	4	18	4	4	4	2	4	4	22	3	3	4	10
4	4	5	4	5	22	4	4	4	3	5	5	25	4	4	4	12
5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	11
4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	5	4	26	4	3	3	10
5	2	5	4	2	18	4	2	4	5	4	4	23	4	5	5	14
3	2	4	3	4	16	4	3	3	3	4	4	21	4	2	4	10
4	4	5	4	4	21	4	5	4	3	3	3	22	4	3	3	10
4	3	3	2	4	16	4	4	2	4	4	4	22	3	2	2	7
4	3	5	4	3	19	2	3	3	4	5	5	22	3	2	3	8
5	3	4	3	4	19	4	4	4	2	5	5	24	3	2	3	8

KI 1	KI 2	KI 3	KI 4	KI 5	Σ K I	KS 1	KS 2	KS 3	KS 4	KS 5	KS 6	Σ K S	KL 1	KL 2	KL 3	Σ K L
4	3	5	5	4	21	4	5	5	4	5	5	28	4	2	4	10
4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	4	22	3	4	4	11
4	4	5	3	4	20	4	4	4	5	5	5	27	4	5	5	14
5	3	5	4	4	21	4	4	4	3	4	5	24	4	2	3	9
4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
4	3	5	4	4	20	5	4	4	4	5	5	27	4	4	4	12
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
4	4	4	3	4	19	3	3	3	3	3	4	19	4	3	3	10
4	4	4	4	4	20	4	4	5	2	4	4	23	3	2	4	9
4	2	4	2	3	15	4	4	2	2	4	4	20	2	2	4	8

KI 1	KI 2	KI 3	KI 4	KI 5	ΣK I	KS 1	KS 2	KS 3	KS 4	KS 5	KS 6	ΣK S	KL 1	KL 2	KL 3	ΣK L
3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	4	4	21	3	3	3	9
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	12
5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	5	25	5	5	5	15
4	4	3	3	4	18	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	12
5	4	5	5	4	23	4	5	5	5	5	5	29	4	5	5	14
4	2	4	5	5	20	5	5	5	2	5	5	27	5	5	5	15
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
4	3	5	4	4	20	4	4	4	3	4	4	23	4	3	3	10
4	2	4	3	4	17	4	3	4	2	4	3	20	3	4	4	11

KI 1	KI 2	KI 3	KI 4	KI 5	ΣK I	KS 1	KS 2	KS 3	KS 4	KS 5	KS 6	ΣK S	KL 1	KL 2	KL 3	ΣK L
4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	5	5	29	2	2	2	6
4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	5	25	5	5	5	15
4	2	3	4	4	17	4	5	5	1	5	5	25	5	5	4	14
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	4	25	5	4	4	13
4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	14
4	4	5	5	4	22	5	5	4	4	5	5	28	2	2	4	8
4	3	4	2	4	17	4	4	4	2	4	4	22	4	3	4	11
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	9
5	5	5	5	5	25	4	4	4	1	4	4	21	2	2	2	6

KI 1	KI 2	KI 3	KI 4	KI 5	ΣK I	KS 1	KS 2	KS 3	KS 4	KS 5	KS 6	ΣK S	KL 1	KL 2	KL 3	ΣK L
4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	4	4	22	4	4	4	12
5	4	4	4	5	22	4	5	5	5	5	4	28	5	4	5	14
5	5	5	5	5	25	4	4	4	1	4	4	21	4	4	4	12
4	1	3	3	4	15	4	3	4	2	4	5	22	2	1	1	4
5	4	4	4	3	20	4	4	4	4	3	4	23	5	3	5	13
4	5	3	4	4	20	4	4	4	3	4	4	23	5	5	5	15
5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	12
4	5	5	5	5	24	5	4	4	4	4	4	25	4	5	5	14
5	2	4	3	4	18	4	4	4	2	5	5	24	2	2	2	6
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9

KI 1	KI 2	KI 3	KI 4	KI 5	Σ K I	KS 1	KS 2	KS 3	KS 4	KS 5	KS 6	Σ K S	KL 1	KL 2	KL 3	Σ K L
5	4	4	4	3	20	3	5	4	4	4	4	24	4	4	4	12
3	3	3	4	4	17	3	4	4	4	4	5	24	3	3	3	9
4	3	3	3	4	17	4	5	5	5	5	5	29	2	2	2	6
3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	4	4	25	4	4	5	13
2	1	2	1	2	8	2	2	2	1	2	2	11	2	2	2	6
4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	4	5	27	4	4	5	13
5	5	5	5	5	25	4	4	3	4	4	5	24	4	3	3	10
5	5	5	5	4	24	4	4	4	2	4	4	22	5	4	4	13
5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24	3	2	2	7
4	5	4	4	4	21	5	4	5	4	4	4	26	4	4	5	13

KI 1	KI 2	KI 3	KI 4	KI 5	Σ K I	KS 1	KS 2	KS 3	KS 4	KS 5	KS 6	Σ K S	KL 1	KL 2	KL 3	Σ K L
5	4	4	5	5	23	4	4	5	3	4	5	25	2	3	3	8
2	1	1	1	1	6	2	2	2	3	3	4	16	4	2	2	8
3	4	3	4	3	17	4	4	3	4	4	4	23	3	2	2	7
4	3	3	4	4	18	3	4	4	3	4	4	22	3	4	4	11
4	4	3	2	4	17	4	3	3	2	5	5	22	2	1	2	5
5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	4	29	4	4	4	12
4	4	3	1	4	16	4	5	5	1	5	5	25	4	4	4	12
5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	4	28	3	4	4	11
5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	13
3	3	2	2	1	11	3	3	2	2	2	3	15	1	1	1	3

KI 1	KI 2	KI 3	KI 4	KI 5	Σ K I	KS 1	KS 2	KS 3	KS 4	KS 5	KS 6	Σ K S	KL 1	KL 2	KL 3	Σ K L
4	5	3	3	3	18	5	5	4	3	4	4	25	4	4	3	11
5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	5	29	2	4	4	10
4	4	5	5	4	22	4	5	5	5	5	5	29	3	2	2	7
5	4	4	4	4	21	4	5	4	5	4	4	26	4	4	4	12
5	5	4	4	4	22	5	4	4	4	5	4	26	5	4	4	13
4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	5	5	25	5	5	4	14
4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	4	23	4	3	3	10
4	2	2	2	4	14	5	5	4	4	4	5	27	2	2	2	6
4	4	3	4	5	20	4	4	4	4	4	4	24	3	2	3	8
4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12

KI 1	KI 2	KI 3	KI 4	KI 5	ΣK I	KS 1	KS 2	KS 3	KS 4	KS 5	KS 6	ΣK S	KL 1	KL 2	KL 3	ΣK L
4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
5	4	5	2	4	20	4	5	5	2	5	5	26	5	2	4	11
5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	10
4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	4	4	23	4	3	4	11

KP1	KP2	ΣKP	MP1	MP2	ΣMP	NB1	NB2	NB3	NB4	NB5	ΣNB
4	4	8	4	5	9	5	5	4	4	4	22
5	5	10	4	3	7	5	5	5	4	4	23

KP1	KP2	Σ KP	MP1	MP2	Σ MP	NB1	NB2	NB3	NB4	NB5	Σ NB
5	5	10	1	1	2	5	5	5	5	5	25
4	4	8	2	2	4	5	5	5	5	5	25
4	3	7	3	3	6	4	5	3	3	4	19
4	3	7	3	2	5	4	4	3	4	4	19
4	4	8	1	2	3	4	4	2	3	5	18
4	4	8	2	2	4	4	4	4	4	2	18
3	3	6	3	3	6	4	4	3	4	2	17
4	3	7	5	5	10	4	5	2	3	2	16
4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	4	20
4	3	7	3	3	6	4	4	3	3	4	18
4	4	8	5	5	10	4	4	4	2	2	16

KP1	KP2	Σ KP	MP1	MP2	Σ MP	NB1	NB2	NB3	NB4	NB5	Σ NB
4	3	7	2	4	6	4	4	4	2	5	19
4	5	9	4	4	8	3	4	4	3	4	18
5	5	10	5	5	10	4	4	4	4	4	20
4	4	8	2	4	6	5	5	5	5	4	24
5	4	9	5	4	9	5	4	5	5	4	23
4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	4	20
4	4	8	3	3	6	5	5	5	5	5	25
4	4	8	3	3	6	5	5	4	5	5	24
4	4	8	2	2	4	4	4	3	3	3	17
4	4	8	5	4	9	4	4	3	4	3	18

KP1	KP2	Σ KP	MP1	MP2	Σ MP	NB1	NB2	NB3	NB4	NB5	Σ NB
5	4	9	2	3	5	5	5	4	4	4	22
4	4	8	4	2	6	4	4	4	4	4	20
3	3	6	3	2	5	4	4	3	4	4	19
4	3	7	3	4	7	4	4	2	3	3	16
4	4	8	2	2	4	4	5	2	4	4	19
4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	5	21
4	4	8	3	2	5	2	4	4	4	4	18
5	5	10	2	2	4	5	5	4	3	4	21
4	2	6	2	2	4	4	4	3	3	3	17
3	3	6	3	3	6	4	4	4	4	3	19
4	3	7	3	2	5	4	4	3	4	4	19

KP1	KP2	Σ KP	MP1	MP2	Σ MP	NB1	NB2	NB3	NB4	NB5	Σ NB
5	4	9	3	3	6	4	4	4	5	5	22
4	4	8	2	2	4	4	4	4	4	4	20
4	4	8	3	3	6	4	4	4	4	4	20
4	4	8	3	4	7	4	4	3	4	4	19
4	4	8	4	1	5	4	4	4	2	2	16
4	4	8	3	2	5	4	4	4	4	4	20
4	4	8	5	5	10	5	5	4	4	4	22
4	4	8	3	3	6	4	4	4	3	4	19
5	5	10	3	2	5	4	4	3	4	4	19
4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	4	20

KP1	KP2	Σ KP	MP1	MP2	Σ MP	NB1	NB2	NB3	NB4	NB5	Σ NB
4	4	8	3	3	6	4	5	3	4	4	20
3	3	6	2	1	3	4	5	4	4	4	21
5	4	9	4	4	8	4	4	4	5	4	21
3	3	6	2	2	4	4	4	3	3	3	17
4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	4	20
5	5	10	4	3	7	4	4	3	4	4	19
4	4	8	2	4	6	4	5	4	3	4	20
4	5	9	3	2	5	5	5	4	3	3	20
5	4	9	2	4	6	5	5	4	4	4	22
4	4	8	1	2	3	4	4	4	4	3	19
4	4	8	4	4	8	5	5	3	5	5	23

KP1	KP2	Σ KP	MP1	MP2	Σ MP	NB1	NB2	NB3	NB4	NB5	Σ NB
4	2	6	4	4	8	4	4	4	4	4	20
4	4	8	3	2	5	4	5	3	3	5	20
4	4	8	3	1	4	5	5	3	5	3	21
3	4	7	4	4	8	4	4	3	4	3	18
4	4	8	2	2	4	5	4	3	3	2	17
4	4	8	2	2	4	4	4	3	3	4	18
4	4	8	4	3	7	5	5	3	5	4	22
4	4	8	3	3	6	4	4	3	4	4	19
3	3	6	2	2	4	4	4	4	4	4	20
4	4	8	2	4	6	4	4	4	4	4	20

KP1	KP2	Σ KP	MP1	MP2	Σ MP	NB1	NB2	NB3	NB4	NB5	Σ NB
3	3	6	2	4	6	4	4	3	3	3	17
4	4	8	2	2	4	4	5	4	5	4	22
4	4	8	3	2	5	4	5	4	4	4	21
4	4	8	2	2	4	4	2	4	4	4	18
4	4	8	4	3	7	4	4	4	4	4	20
4	4	8	2	2	4	5	5	5	5	5	25
4	4	8	2	2	4	4	4	4	4	4	20
4	4	8	2	4	6	4	4	4	5	4	21
4	4	8	2	2	4	5	5	4	4	3	21
4	4	8	3	4	7	4	4	4	4	4	20
4	3	7	2	2	4	5	4	2	4	4	19

KP1	KP2	Σ KP	MP1	MP2	Σ MP	NB1	NB2	NB3	NB4	NB5	Σ NB
4	4	8	1	2	3	4	5	2	4	4	19
4	4	8	3	2	5	4	4	4	4	5	21
2	2	4	5	5	10	5	5	2	5	5	22
4	4	8	4	4	8	4	4	3	4	4	19
4	4	8	2	4	6	4	4	2	2	4	16
4	4	8	2	2	4	4	4	4	4	4	20
5	4	9	3	3	6	5	4	4	4	4	21
4	4	8	2	2	4	5	5	3	4	5	22
4	4	8	2	2	4	4	4	4	2	3	17
4	4	8	2	2	4	5	5	4	5	5	24

KP1	KP2	Σ KP	MP1	MP2	Σ MP	NB1	NB2	NB3	NB4	NB5	Σ NB
4	5	9	4	5	9	5	5	4	4	4	22
4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	4	20
4	4	8	3	2	5	5	5	2	4	4	20
4	5	9	5	4	9	4	4	4	4	4	20
4	4	8	4	5	9	5	5	4	4	4	22
5	4	9	2	4	6	4	4	4	5	3	20
4	4	8	2	2	4	4	4	3	4	4	19
4	4	8	2	2	4	4	4	4	5	4	21
4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	4	20
3	3	6	3	3	6	4	4	3	3	4	18
3	3	6	3	4	7	4	5	4	4	4	21

KP1	KP2	Σ KP	MP1	MP2	Σ MP	NB1	NB2	NB3	NB4	NB5	Σ NB
4	4	8	2	2	4	5	4	3	4	4	20
3	3	6	3	3	6	3	3	3	3	4	16
4	4	8	4	4	8	4	4	3	4	4	19
4	4	8	3	4	7	5	5	3	2	4	19
4	4	8	3	2	5	4	5	4	4	4	21
4	4	8	3	2	5	5	5	4	4	5	23
3	3	6	2	2	4	4	4	3	4	4	19
4	4	8	2	2	4	4	4	3	4	3	18
4	4	8	4	4	8	4	2	4	4	4	18
4	4	8	2	3	5	5	5	2	5	5	22

KP1	KP2	Σ KP	MP1	MP2	Σ MP	NB1	NB2	NB3	NB4	NB5	Σ NB
5	5	10	4	3	7	5	5	5	5	5	25
4	4	8	1	1	2	4	4	4	3	4	19
4	4	8	3	4	7	5	5	4	5	4	23
4	4	8	4	2	6	4	4	2	4	5	19
4	3	7	2	1	3	5	5	3	4	3	20
4	4	8	2	2	4	4	4	3	3	4	18
4	4	8	4	4	8	4	4	4	3	4	19
4	4	8	2	2	4	5	5	4	4	4	22
5	5	10	2	2	4	5	5	5	5	5	25
4	4	8	4	2	6	4	4	3	4	4	19
4	4	8	3	3	6	4	4	4	4	4	20

KP1	KP2	Σ KP	MP1	MP2	Σ MP	NB1	NB2	NB3	NB4	NB5	Σ NB
4	4	8	2	2	4	4	4	4	4	3	19
4	4	8	3	2	5	5	4	4	5	5	23
4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	4	20
4	4	8	4	3	7	4	5	4	4	2	19
4	4	8	2	2	4	5	5	4	5	4	23
3	3	6	3	2	5	4	4	4	3	2	17
5	4	9	2	2	4	3	4	3	2	3	15
3	4	7	1	2	3	4	4	4	4	3	19
4	3	7	2	3	5	5	5	2	3	2	17
4	4	8	3	4	7	5	5	4	4	4	22

KP1	KP2	Σ KP	MP1	MP2	Σ MP	NB1	NB2	NB3	NB4	NB5	Σ NB
4	4	8	2	2	4	5	5	4	4	4	22
4	4	8	4	5	9	4	4	4	4	4	20
4	5	9	4	4	8	5	5	5	5	4	24
4	4	8	4	5	9	5	5	4	5	4	23
4	4	8	3	4	7	4	4	4	4	4	20
4	3	7	2	2	4	5	5	4	4	4	22
4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	4	20
4	3	7	3	3	6	5	5	3	3	4	20
4	4	8	5	5	10	5	5	2	4	5	21
4	4	8	4	4	8	4	4	2	4	2	16
3	3	6	2	2	4	3	3	3	3	3	15

KP1	KP2	Σ KP	MP1	MP2	Σ MP	NB1	NB2	NB3	NB4	NB5	Σ NB
4	4	8	4	4	8	5	5	5	5	5	25
4	4	8	4	4	8	5	5	5	5	5	25
3	4	7	4	4	8	4	4	4	4	4	20
5	5	10	5	5	10	4	4	2	2	2	14
4	4	8	4	4	8	4	4	2	2	4	16
4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	4	20
5	5	10	5	5	10	5	5	5	5	5	25
4	4	8	3	3	6	4	4	3	3	3	17
4	3	7	2	2	4	4	4	2	2	5	17
4	4	8	4	4	8	4	4	2	2	4	16

KP1	KP2	Σ KP	MP1	MP2	Σ MP	NB1	NB2	NB3	NB4	NB5	Σ NB
4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	4	20
4	5	9	4	4	8	4	4	2	5	5	20
5	5	10	2	1	3	5	5	1	1	5	17
5	4	9	5	4	9	5	4	4	4	4	21
4	5	9	4	5	9	4	5	4	5	4	22
5	5	10	4	4	8	4	4	1	1	5	15
4	4	8	3	2	5	4	5	4	4	4	21
4	4	8	4	5	9	4	4	1	1	1	11
4	4	8	1	1	2	4	4	4	4	4	20
4	4	8	4	4	8	4	4	2	2	2	14
4	4	8	4	4	8	5	5	5	5	4	24

KP1	KP2	Σ KP	MP1	MP2	Σ MP	NB1	NB2	NB3	NB4	NB5	Σ NB
4	4	8	4	4	8	5	5	5	5	5	25
3	3	6	2	2	4	4	4	1	2	4	15
3	5	8	3	4	7	4	4	4	4	4	20
4	4	8	4	4	8	4	5	5	5	4	23
5	4	9	4	5	9	5	4	4	4	4	21
5	4	9	4	4	8	4	4	4	4	4	20
4	4	8	4	4	8	4	4	2	2	3	15
3	3	6	3	3	6	3	3	3	3	3	15
4	4	8	4	4	8	4	4	3	3	5	19
4	5	9	5	4	9	4	4	4	4	4	20

KP1	KP2	Σ KP	MP1	MP2	Σ MP	NB1	NB2	NB3	NB4	NB5	Σ NB
5	3	8	4	4	8	4	4	4	4	4	20
4	4	8	3	3	6	4	4	4	4	5	21
2	2	4	1	1	2	1	2	1	1	1	6
5	4	9	4	4	8	5	4	4	4	4	21
5	4	9	4	5	9	4	5	5	5	4	23
4	3	7	3	3	6	4	4	2	4	4	18
4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	4	20
4	4	8	3	2	5	4	4	2	2	4	16
3	4	7	1	2	3	4	4	2	3	2	15
1	1	2	2	1	3	3	4	1	1	5	14
4	4	8	3	2	5	4	4	2	2	5	17

KP1	KP2	Σ KP	MP1	MP2	Σ MP	NB1	NB2	NB3	NB4	NB5	Σ NB
4	4	8	3	3	6	4	4	2	3	4	17
3	2	5	2	2	4	4	5	1	2	2	14
5	5	10	5	5	10	4	5	5	5	5	24
4	4	8	2	2	4	5	5	5	5	5	25
5	5	10	2	2	4	4	4	4	4	4	20
4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	4	20
1	1	2	2	2	4	4	1	1	1	5	12
4	4	8	4	4	8	5	5	5	5	5	25
5	5	10	2	2	4	5	5	5	5	5	25
4	4	8	4	4	8	4	4	2	4	4	18

KP1	KP2	Σ KP	MP1	MP2	Σ MP	NB1	NB2	NB3	NB4	NB5	Σ NB
5	5	10	4	4	8	4	4	4	4	4	20
5	4	9	5	4	9	4	4	5	5	5	23
4	4	8	2	3	5	4	4	4	4	3	19
4	4	8	3	3	6	4	4	3	5	3	19
2	2	4	3	3	6	4	4	2	2	4	16
4	4	8	2	2	4	4	4	2	2	4	16
5	4	9	4	4	8	4	4	4	4	5	21
4	4	8	3	2	5	5	5	1	2	5	18
4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	4	20
4	4	8	2	2	4	4	4	2	2	4	16
4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	4	20

KP1	KP2	Σ KP	MP1	MP2	Σ MP	NB1	NB2	NB3	NB4	NB5	Σ NB
4	4	8	2	1	3	5	4	3	4	4	20

Halaman ini sengaja dikosongkan

LAMPIRAN D

DESKRIPSI PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - laki	128	63,1	63,1	63,1
	Perempuan	75	36,9	36,9	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 25 Tahun	160	78,8	78,8	78,8
	26 - 34 Tahun	34	16,7	16,7	95,6
	35 - 43 Tahun	5	2,5	2,5	98,0
	53 Ke Atas	4	2,0	2,0	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Apa saja terpenting halal/Arsitek/Designer/Atlet/ BUMN/Pemerintah/PNS	17	8,4	8,4	8,4
	Dokter/Engineer/Freelance/ GameTaster/	14	6,9	6,9	15,3
	Guru/IRT/IT/Job Seeker/Karyawan/Pegawai/ Fresh Graduate	51	25,1	25,1	40,4
	Pelajar/Mahasiswa/SPG/ Swasta/TNI/Wiraswasta/ Wirasahawan	121	59,6	59,6	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Aplikasi yang Sering Diakses

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	GO_FOOD	92	45,3	45,3	45,3
	GO_MART	2	1,0	1,0	46,3
	GO-BOX	3	1,5	1,5	47,8
	GO-CAR	3	1,5	1,5	49,3
	GO-GLAM	1	,5	,5	49,8
	GO-RIDE	87	42,9	42,9	92,6
	GO-SEND	14	6,9	6,9	99,5
	GO-TIX	1	,5	,5	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Halaman ini sengaja dikosongkan

LAMPIRAN E
DESKRIPSI VARIABEL
Kualitas Informasi

Statistics

		KI1	KI2	KI3	KI4	KI5
N	Valid	203	203	203	203	203
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4,12	3,57	4,10	3,76	3,97

KI1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	2,0	2,0	2,0
	N	14	6,9	6,9	8,9
	S	138	68,0	68,0	76,8
	SS	47	23,2	23,2	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

KI2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	2,0	2,0	2,0
	TS	28	13,8	13,8	15,8
	N	43	21,2	21,2	36,9
	S	104	51,2	51,2	88,2
	SS	24	11,8	11,8	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

KI3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	,5	,5	,5
	TS	5	2,5	2,5	3,0
	N	21	10,3	10,3	13,3
	S	121	59,6	59,6	72,9
	SS	55	27,1	27,1	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

KI4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	1,5	1,5	1,5
	TS	16	7,9	7,9	9,4
	N	35	17,2	17,2	26,6
	S	121	59,6	59,6	86,2
	SS	28	13,8	13,8	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

KI5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	1,0	1,0	1,0
	TS	7	3,4	3,4	4,4
	N	22	10,8	10,8	15,3
	S	136	67,0	67,0	82,3
	SS	36	17,7	17,7	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Kualitas Sistem

Statistics

		KS1	KS2	KS3	KS4	KS5	KS6
N	Valid	203	203	203	203	203	203
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3,97	3,94	3,93	3,45	4,14	4,23

KS1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	6	3,0	3,0	3,0
	N	24	11,8	11,8	14,8
	S	143	70,4	70,4	85,2
	SS	30	14,8	14,8	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

KS2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	7	3,4	3,4	3,4
N	30	14,8	14,8	18,2
S	135	66,5	66,5	84,7
SS	31	15,3	15,3	100,0
Total	203	100,0	100,0	

KS3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	13	6,4	6,4	6,4
N	30	14,8	14,8	21,2
S	119	58,6	58,6	79,8
SS	41	20,2	20,2	100,0
Total	203	100,0	100,0	

KS4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	2,5	2,5	2,5
	TS	27	13,3	13,3	15,8
	N	63	31,0	31,0	46,8
	S	87	42,9	42,9	89,7
	SS	21	10,3	10,3	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

KS5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	2,5	2,5	2,5
	N	12	5,9	5,9	8,4
	S	135	66,5	66,5	74,9
	SS	51	25,1	25,1	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

KS6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	1,0	1,0	1,0
	N	8	3,9	3,9	4,9
	S	134	66,0	66,0	70,9
	SS	59	29,1	29,1	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Kualitas Layanan

Statistics

		KL1	KL2	KL3
N	Valid	203	203	203
	Missing	0	0	0
Mean		3,74	3,40	3,72

KL1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	,5	,5	,5
	TS	18	8,9	8,9	9,4
	N	37	18,2	18,2	27,6
	S	124	61,1	61,1	88,7
	SS	23	11,3	11,3	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

KL2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	4	2,0	2,0	2,0
TS	32	15,8	15,8	17,7
N	61	30,0	30,0	47,8
S	90	44,3	44,3	92,1
SS	16	7,9	7,9	100,0
Total	203	100,0	100,0	

KL3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	4	2,0	2,0	2,0
TS	13	6,4	6,4	8,4
N	43	21,2	21,2	29,6
S	118	58,1	58,1	87,7
SS	25	12,3	12,3	100,0
Total	203	100,0	100,0	

Kepuasan Pengguna

Statistics

		KP1	KP2
N	Valid	203	203
	Missing	0	0
Mean		4,00	3,89

KP1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	1,0	1,0	1,0
	TS	3	1,5	1,5	2,5
	N	21	10,3	10,3	12,8
	S	145	71,4	71,4	84,2
	SS	32	15,8	15,8	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

KP2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	1,0	1,0	1,0
	TS	6	3,0	3,0	3,9
	N	30	14,8	14,8	18,7
	S	140	69,0	69,0	87,7
	SS	25	12,3	12,3	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Niat Pengguna

Statistics

		MP1	MP2
N	Valid	203	203
	Missing	0	0
Mean		3,07	3,06

MP1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	9	4,4	4,4	4,4
	TS	62	30,5	30,5	35,0
	N	52	25,6	25,6	60,6
	S	65	32,0	32,0	92,6
	SS	15	7,4	7,4	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

MP2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	11	5,4	5,4	5,4
	TS	71	35,0	35,0	40,4
	N	33	16,3	16,3	56,7
	S	70	34,5	34,5	91,1
	SS	18	8,9	8,9	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Net Benefit

Statistics

		NB1	NB2	NB3	NB4	NB5
N	Valid	203	203	203	203	203
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4,24	4,28	3,46	3,75	3,92

NB1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	,5	,5	,5
	TS	1	,5	,5	1,0
	N	6	3,0	3,0	3,9
	S	135	66,5	66,5	70,4
	SS	60	29,6	29,6	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

NB2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	,5	,5	,5
	TS	3	1,5	1,5	2,0
	N	3	1,5	1,5	3,4
	S	127	62,6	62,6	66,0
	SS	69	34,0	34,0	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

NB3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	9	4,4	4,4	4,4
	TS	30	14,8	14,8	19,2
	N	44	21,7	21,7	40,9
	S	98	48,3	48,3	89,2
	SS	22	10,8	10,8	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

NB4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	6	3,0	3,0	3,0
	TS	21	10,3	10,3	13,3
	N	31	15,3	15,3	28,6
	S	104	51,2	51,2	79,8
	SS	41	20,2	20,2	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

NB5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	1,0	1,0	1,0
	TS	14	6,9	6,9	7,9
	N	25	12,3	12,3	20,2
	S	120	59,1	59,1	79,3
	SS	42	20,7	20,7	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

LAMPIRAN F

VALIDITAS dan RELIABILITAS

Kualitas Informasi

Correlations

		Total KI	KI1	KI2	KI3	KI4	KI5
Total KI	Pearson Correlation	1	,722**	,770**	,769**	,812**	,738**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	203	203	203	203	203	203
KI1	Pearson Correlation	,722**	1	,460**	,486**	,476**	,454**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	203	203	203	203	203	203
KI2	Pearson Correlation	,770**	,460**	1	,466**	,499**	,393**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	203	203	203	203	203	203
KI3	Pearson Correlation	,769**	,486**	,466**	1	,545**	,480**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	203	203	203	203	203	203
KI4	Pearson Correlation	,812**	,476**	,499**	,545**	1	,539**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	203	203	203	203	203	203
KI5	Pearson Correlation	,738**	,454**	,393**	,480**	,539**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	203	203	203	203	203	203

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,814	5

Kualitas Sistem

Correlations

		Total KS	KS1	KS2	KS3	KS4	KS5	KS6
Total KS	Pearson Correlation	1	,689**	,731**	,750**	,622**	,709**	,689**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	203	203	203	203	203	203	203
KS1	Pearson Correlation	,689**	1	,466**	,468**	,245**	,458**	,345**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	203	203	203	203	203	203	203
KS2	Pearson Correlation	,731**	,466**	1	,560**	,296**	,382**	,399**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	203	203	203	203	203	203	203
KS3	Pearson Correlation	,750**	,468**	,560**	1	,265**	,399**	,435**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	203	203	203	203	203	203	203
KS4	Pearson Correlation	,622**	,245**	,296**	,265**	1	,270**	,270**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	203	203	203	203	203	203	203
KS5	Pearson Correlation	,709**	,458**	,382**	,399**	,270**	1	,595**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	203	203	203	203	203	203	203
KS6	Pearson Correlation	,689**	,345**	,399**	,435**	,270**	,595**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	203	203	203	203	203	203	203

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,773	6

Kualitas Layanan

Correlations

		Total KL	KL1	KL2	KL3
Total KL	Pearson Correlation	1	,819**	,877**	,873**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	203	203	203	203
KL1	Pearson Correlation	,819**	1	,556**	,579**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	203	203	203	203
KL2	Pearson Correlation	,877**	,556**	1	,666**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	203	203	203	203
KL3	Pearson Correlation	,873**	,579**	,666**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	203	203	203	203

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,817	3

Kepuasan Pengguna

Correlations

		Total KP	KP1	KP2
Total KP	Pearson Correlation	1	,913 ^{**}	,924 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	203	203	203
KP1	Pearson Correlation	,913 ^{**}	1	,688 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	203	203	203
KP2	Pearson Correlation	,924 ^{**}	,688 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	203	203	203

^{**}. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,814	2

Niat Pengguna

Correlations

		Total MP	MP1	MP2
Total MP	Pearson Correlation	1	,928**	,938**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	203	203	203
MP1	Pearson Correlation	,928**	1	,743**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	203	203	203
MP2	Pearson Correlation	,938**	,743**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	203	203	203

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,851	2

Net Benefit

Correlations

		Total NB	NB1	NB2	NB3	NB4	NB5
Total NB	Pearson Correlation	1	,662**	,626**	,766**	,840**	,601**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	203	203	203	203	203	203
NB1	Pearson Correlation	,662**	1	,629**	,273**	,400**	,321**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	203	203	203	203	203	203
NB2	Pearson Correlation	,626**	,629**	1	,265**	,373**	,220**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,002
	N	203	203	203	203	203	203
NB3	Pearson Correlation	,766**	,273**	,265**	1	,676**	,240**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,001
	N	203	203	203	203	203	203
NB4	Pearson Correlation	,840**	,400**	,373**	,676**	1	,336**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	203	203	203	203	203	203
NB5	Pearson Correlation	,601**	,321**	,220**	,240**	,336**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,001	,000	
	N	203	203	203	203	203	203

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,734	5

LAMPIRAN G
HASIL UJI GESCA

Model Fit	
FIT	0,507
AFIT	0,502
GFI	0,985
SRMR	0,217
NPAR	54

R square of Latent Variable	
Kualitas Informasi	0
Kualitas Sistem	0
Kualitas Layanan	0
Kepuasan Pengguna	0,577
Niat Pengguna	0,072
Net Benefit	0,025

Measurement Model

Variable	Loading			Weight			SMC		
	Estimate	SE	CR	Estimate	SE	CR	Estimate	SE	CR
Kualitas Informasi	AVE = 0.584, Alpha =0.814								
KI1	0.747	0.045	16.62 [*]	0.250	0.014	17.8 [*]	0.557	0.065	8.62 [*]
KI2	0.730	0.034	21.22 [*]	0.248	0.020	12.54 [*]	0.534	0.050	10.74 [*]
KI3	0.794	0.034	23.31 [*]	0.291	0.016	17.67 [*]	0.630	0.053	11.79 [*]
KI4	0.802	0.030	26.59 [*]	0.265	0.017	15.2 [*]	0.644	0.048	13.49 [*]
KI5	0.746	0.039	19.03 [*]	0.253	0.016	16.17 [*]	0.557	0.057	9.69 [*]
Kualitas Sistem	AVE = 0.498, Alpha =0.773								
KS1	0.713	0.043	16.73 [*]	0.236	0.018	13.31 [*]	0.509	0.060	8.48 [*]
KS2	0.749	0.034	21.98 [*]	0.256	0.017	15.18 [*]	0.561	0.050	11.29 [*]
KS3	0.753	0.032	23.58 [*]	0.248	0.020	12.14 [*]	0.567	0.048	11.83 [*]

KS4	0.508	0.099	5.13 [*]	0.175	0.030	5.73 [*]	0.258	0.096	2.67 [*]
KS5	0.749	0.049	15.35 [*]	0.256	0.015	16.95 [*]	0.561	0.071	7.86 [*]
KS6	0.728	0.046	15.85 [*]	0.237	0.018	12.95 [*]	0.530	0.065	8.1 [*]
Kualitas Layanan	AVE = 0.734, Alpha =0.817								
KL1	0.818	0.028	28.88 [*]	0.361	0.014	25.97 [*]	0.668	0.046	14.59 [*]
KL2	0.869	0.018	49.05 [*]	0.396	0.017	23.56 [*]	0.755	0.031	24.73 [*]
KL3	0.882	0.017	50.47 [*]	0.409	0.012	34.23 [*]	0.778	0.031	25.4 [*]
Kepuasan Pengguna	AVE = 0.844, Alpha =0.814								
KP1	0.922	0.020	45.08 [*]	0.554	0.025	22.32 [*]	0.849	0.037	22.77 [*]
KP2	0.916	0.016	55.87 [*]	0.535	0.031	17.21 [*]	0.838	0.030	28.13 [*]
Niat Pengguna	AVE = 0.871, Alpha =0.851								
MP1	0.936	0.012	76.67 [*]	0.547	0.023	23.34 [*]	0.877	0.023	38.48 [*]

MP2	0.930	0.012	80.87*	0.524	0.025	20.69*	0.866	0.021	40.65*
Net Benefit	AVE = 0.504, Alpha =0.734								
NB1	0.744	0.054	13.86*	0.293	0.021	13.98*	0.554	0.077	7.16*
NB2	0.705	0.059	11.89*	0.275	0.023	12.19*	0.497	0.081	6.17*
NB3	0.712	0.060	11.9*	0.287	0.031	9.39*	0.507	0.082	6.18*
NB4	0.812	0.030	27.44*	0.326	0.025	12.82*	0.660	0.047	13.94*
NB5	0.549	0.092	5.99*	0.216	0.032	6.75*	0.301	0.097	3.11*

CR* = significant at .05 level

Path Coefficients					Ket
		Estimate	SE	CR	
H₁	Kualitas Informasi => Kepuasan Pengguna	0,438	0,090	4,85*	Diterima
H₂	Kualitas Informasi => Niat Pengguna	-0,062	0,126	0,49	Ditolak
H₃	Kualitas Sistem => Kepuasan Pengguna	0,218	0,087	2,5*	Diterima
H₄	Kualitas Sistem => Niat Pengguna	0,105	0,091	1,16	Ditolak
H₅	Kualitas Layanan => Kepuasan Pengguna	0,238	0,067	3,57*	Diterima
H₆	Kualitas Layanan => Niat Pengguna	0,025	0,082	0,31	Ditolak
H₇	Kepuasan Pengguna => Niat Pengguna	0,222	0,106	2,08*	Diterima

Path Coefficients					Ket
		Estimate	SE	CR	
H₈	Niat Pengguna => Net Benefit	0,159	0,088	1,81	Ditolak

BIODATA PENULIS



Penulis bernama lengkap Vici Dwisa Huse. Penulis dilahirkan di Surabaya pada tanggal 4 Agustus 1992. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara. Penulis telah menempuh pendidikan formal di TK Indah Sari Surabaya, SDN Dr. Sutomo VIII Surabaya, SMPN 3 Surabaya, SMA Muhammadiyah 2 Surabaya. Pada tahun 2010 penulis diterima di Departemen Sistem Informasi, Institut

Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya dan terdaftar dengan NRP 5210100161.

Di program Studi Sistem Informasi ini Penulis mengambil Bidang Minat Manajemen Sistem Informasi (MSI). Sebagai keluarga kesepuluh (FOXIS) di Jurusan Sistem Informasi. Untuk kepentingan penelitian, penulis dapat dihubungi melalui email vicidwisahuse@yahoo.com.